Defensora Universitaria

Universidad Complutense de Madrid



MEMORIA

CURSO ACADÉMICO 2012/2013

MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

CURSO 2012/2013

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Portada: **Elemento escultórico catalogado con el número 40.387 y nivel de Protección Histórico de acuerdo con el DECRETO 21/1999, de 4 de febrero, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se declara Bien de Interés Cultural en la categoría de Conjunto Histórico la Ciudad Universitaria.**
Artista: **Anna Hyatt Huntington.**
Título: **Los Portadores De La Antorcha.**
Descripción: **Un hombre moribundo entrega una antorcha (símbolo del conocimiento) a un joven montado a caballo, representando de esta forma la transmisión de la cultura y civilización occidentales a lo largo de la historia.**

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

III. GRÁFICOS Y RECOMENDACIONES CURSO 2012/2013.

IV. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

V. CONSIDERACIONES GENERALES.

VI. OBJETIVOS CURSO 2013-2014.

VII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2012-2013.

I. PRESENTACIÓN.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 37 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, presento ante este Claustro la Memoria Anual de las actividades de la Defensora Universitaria sobre la gestión realizada durante el curso académico 2012-13 y los objetivos para el curso próximo.

La Memoria Anual de las actividades de la Defensora Universitaria para el curso 2012-2013, responde, como las anteriores, a lo dispuesto en la Legislación vigente (LOU 6/2001), a los Estatutos de la UCM y al Reglamento del Defensor Universitario (Claustro Universitario 16 de noviembre de 2005), sin embargo su contenido presenta algunas modificaciones, consecuencia de las elecciones celebradas en mayo de 2013 (nombramiento con fecha de 25 de junio de 2013).

Se ha introducido un capítulo donde se presentan al Claustro Universitario y a la Comunidad Universitaria los objetivos para el próximo período de seis años, y como en memorias anteriores, se detallan tanto las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor Universitario, como las actividades institucionales llevadas a cabo, tanto dentro de nuestra institución, como fuera de ella y, finalmente, unas reflexiones personales finales.

Teniendo en cuenta que la mayor parte del trabajo que presento ha sido realizado por mi predecesora en el cargo la Profesora Doctora Rosa Mª Galán Sánchez y por su adjunta la Profesora Doctora Isabel Fernández Torres, ya que como se ha indicado, tomé posesión en el cargo de Defensora del Universitario de la UCM el pasado 25 de junio.

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

Quiero aclarar que el uso que realizo de la tercera persona, busca recalcar el hecho de que es la Figura Institucional la que se pronuncia en temas que entiende son importantes para el buen desarrollo de los fines que tiene encomendados la Institución universitaria.

De acuerdo con lo establecido en el reglamento, esta Memoria contiene una sucinta exposición de las numerosas y heterogéneas actuaciones llevadas a cabo por la Defensora del Universitario y su equipo en el período de tiempo indicado anteriormente.

Para la redacción de la misma se ha considerado prioritaria la brevedad y la claridad expositiva, evitando una descripción pormenorizada de dichas actividades. Se ha querido, por tanto, transmitir a quienes integran la comunidad universitaria una imagen clara y sintética del trabajo desarrollado.

Durante este período, desde la Oficina del Defensor se ha mantenido el principio de máxima accesibilidad para toda la comunidad universitaria, atendiendo lo antes posible a quienes han solicitado nuestra intervención, orientación o consejo, sea cual sea la vía utilizada.

Nuestro trabajo diario ha buscado siempre la mejora de la actividad universitaria y pretendido ser una ayuda para afrontar, de manera crítica pero constructiva, aquellos asuntos que requerían cambios, mejoras, soluciones ó rectificaciones, siempre con el

máximo respeto por las personas que tienen encomendadas las tareas ejecutivas y por todos los implicados en estas actividades que a ella acuden en busca de consejo y ayuda.

La UCM fue una de las Universidades pioneras en nuestro sistema universitario, en regular la Institución que represento en el artículo 119.2 del Real Decreto 861/1985, de 24 de abril (B.O.C.M. nº 139 de 11/6/1985), por el que se aprueban los anteriores Estatutos de nuestra Universidad. Dicho precepto legal crea la figura del Defensor Universitario en la UCM como un mecanismo de garantías y de resolución de conflictos, no dotado de poder ejecutivo, figura que se perpetúa en los siguientes Estatutos de nuestra Universidad, y que además tiene acogida en la posterior Ley Orgánica de Universidades de 2001, que la contempla con idénticas funciones en su disposición adicional decimocuarta, estableciendo el mandato de su implantación para todas las Universidades españolas. Como consecuencia de dicho mandato, la figura se ha generalizado en todas las Universidades y se ha ido dotando de sustantividad y contenidos.

Ya desde el primer momento los titulares de las Defensorías Universitarias optaron por compartir experiencias y poner en común los problemas con los que se encontraban, y resultado de ello ha sido la creación en el año 2007 de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), asociación en cuya constitución se implicó desde el primer momento mi predecesora en el cargo, lo mismo que yo me he preocupado de ejercer una participación activa desde el primer momento.

Durante el ejercicio 2012-13 se ha seguido intentando resolver los problemas que han llegado hasta nosotros a través del diálogo y la mediación, contando en todo momento con la ayuda y colaboración de todos aquellos a los que nos hemos dirigido.

Para ello hemos contado con la colaboración del Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Decanatos, Direcciones de Departamentos, Delegación de Estudiantes, Gerencia y, de las diversas unidades de gestión de la Universidad.

Doy las gracias a todos los responsables de los órganos y servicios universitarios y a todas las personas, profesores, personal de administración y servicios y estudiantes, que amablemente han colaborado en la resolución de los problemas y quejas planteadas, y, en general, a todos los miembros de la comunidad universitaria: primero, por la confianza demostrada en la Institución, y, después, por su alta predisposición para solucionar los asuntos que han sido tramitados por esta Oficina, colaborando en la remisión de los informes en tiempo y forma con una diligencia encomiable en la mayoría de los casos.

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

Esta Memoria anual no pretende ser únicamente una mera relación estadística de actuaciones, que una vez resueltas, queden relegadas al olvido. Nuestro deseo es que la Memoria de Actividades de la Defensora Universitaria de la UCM, sea considerada como un elemento de análisis de la situación y funcionamiento de nuestra Universidad, que favorezca la reflexión de todos los que integramos la Comunidad Universitaria sobre la calidad del servicio público prestado a la sociedad. Los datos e información que en ella se recogen y lo que, en su caso, puedan representar, tienen como objetivo final contribuir a la mejora de la calidad de este proyecto común que es la Universidad Complutense de Madrid, así me gustaría enfatizar que esta Memoria no pretende ser únicamente una relación de la labor realizada por esta Institución, sino que los datos que se ofrecen puedan ser considerados como un elemento de análisis del estado de funcionamiento de

nuestra Comunidad Universitaria: de sus inercias, de sus carencias, de sus problemas y sobre todo, de la percepción que sus integrantes tienen de ella.

La Memoria, al poner de manifiesto la realidad a través de la casuística cotidiana, facilita a los Órganos de Gobierno la reflexión y la posible adopción de medidas sobre determinadas actuaciones generadoras de reclamación y queja.
Aunque siempre hay que considerar que todo lo realizado, puede y debe ser susceptible de mejora, y por tanto, del análisis de los datos, también nosotros extraemos enseñanzas valiosas para orientar mejor la atención que prestamos a la comunidad universitaria y para desarrollar estrategias que permitan cumplir mejor con las expectativas y demandas que ésta nos solicita.

Esta Memoria no es el producto de una labor individual, sino que es el resultado del esfuerzo realizado por todos los componentes de la Oficina de la Defensora, sin cuya entrega y entusiasmo este trabajo no hubiera sido posible. A todos ellos quiero agradecerles su constante disponibilidad, apoyo y orientación, en el adecuado desempeño de las tareas encomendadas a la Defensora Universitaria.

Quiero finalizar esta presentación señalando que esta Memoria tiene para quien la presenta un carácter especial, pues es la primera de una nueva etapa en la que pretendo llevar a cabo las tareas encomendadas a la Institución que represento, con ilusión y entusiasmo y me gustaría dedicar estas últimas líneas a expresar mi profunda gratitud a quienes me ayudan en el desempeño de estas tareas, que han sido capaces de adaptarse con flexibilidad y eficacia a una nueva forma de trabajo y que han asumido mis objetivos como propios, con ilusión y entrega.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

Durante el curso académico 2012-2013, la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha gestionado un total de 271 expedientes de los cuales 238, pertenecen al sector de los estudiantes.

Las consultas realizadas en el presente curso académico han ascendido a 86, siendo mayoritariamente planteadas por el sector de los alumnos, con un total de 73 consultas.

De lo expuesto anteriormente, se extraen las siguientes consideraciones:

A) El número de expedientes tramitados durante el presente curso académico, ha experimentado un ligero incremento respecto a los gestionados durante el curso académico 2011-2012, por lo que se refiere, en concreto, a las quejas presentadas por el Profesorado y Estudiantes.

B) El número de consultas formuladas ha descendido levemente, al disminuir el número de ocasiones en que, fundamentalmente los estudiantes, han requerido de la Oficina de la Defensora Universitaria este servicio. Se mantiene sin embargo, el número de consultas formuladas tanto por parte del PDI, como del PAS.

En los trece años transcurridos desde la implantación de la figura del Defensor Universitario en esta Universidad, y tomando en consideración el volumen total de expedientes gestionados a lo largo del curso académico objeto de esta Memoria, el presente año se sitúa tercero, en el número de quejas y reclamaciones tramitadas por esta Oficina, desplazando en este puesto al curso académico anterior.

Valorando por meses el volumen de reclamaciones presentadas a lo largo del año, los meses con mayor afluencia de quejas han sido:
Septiembre: 46 quejas presentadas
Octubre: 39 quejas presentadas.
Enero: 29 quejas presentadas.
Los tres meses con menor registro de reclamaciones han sido: agosto, febrero y mayo con 11, 14 y 15 quejas respectivamente.

EXPEDIENTES

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

1) Expedientes - Estudiantes: Total 238 reclamaciones gestionadas.

1.1 Por lo que se refiere a los estudiantes, la cuestión que ha generado en mayor medida la intervención de la Defensora Universitaria, ha sido la relativa a los problemas surgidos con las **Secretarías de Alumnos**, con un total de 58 quejas formuladas.

Las relaciones de los Estudiantes con las Secretarías de Alumnos siguen siendo por tanto, al igual que se mencionó en la Memoria del curso académico anterior, con 54 casos entonces, la principal fuente de problemas objeto de intervención por parte de esta Oficina.

En concreto, las 58 reclamaciones anteriormente mencionadas, vienen a configurar este año como el de mayor número de quejas presentadas por esta materia desde el curso académico 2010-2011, en el que con 35 reclamaciones, esta cuestión constituía entonces, por lo que respecta a los estudiantes, el segundo motivo objeto de intervención por parte de la Defensora Universitaria.

Del análisis específico de estos casos, se observa cómo el mayor número de problemas con las Secretarías de Alumnos se siguen produciendo en el ámbito de las Ciencias Sociales, si bien se aprecia un ligero descenso pasando a 21 reclamaciones, frente a las 24 del año anterior; descenso que es especialmente destacable respecto a los Centros Adscritos, donde únicamente se ha producido una reclamación de este tipo frente a las 6 presentadas en el curso anterior.

Destacamos el incremento de reclamaciones por esta materia, correspondientes al ámbito de Ciencias de la Salud, donde prácticamente se han duplicado los problemas surgidos por este motivo, pasando a gestionarse por esta Oficina 9 reclamaciones frente a las 5 del curso académico anterior.

Del mismo modo, se aprecia un ascenso en los problemas presentados con las Secretarías de Alumnos de Humanidades, con 20 reclamaciones presentadas, frente a las 14 registradas en el curso 2011-2012.

Apreciamos de nuevo un ascenso, si bien inferior, en los problemas surgidos con las Secretarías de Alumnos, en el ámbito de las Ciencias Experimentales, donde se han presentado 7 reclamaciones de este tipo, incrementándose en dos casos respecto al año anterior los problemas manifestados por esta cuestión.

1.2 Continuando con el estudio de los expedientes generados ante las reclamaciones presentadas por parte del sector de los Estudiantes, figuran en segundo lugar, por importancia numérica, los problemas de **Posgrado-Doctorado, Masteres y Títulos Propios-**, con un total de 36 expedientes, frente a los 29 tramitados en el curso anterior.

Destaca en este ámbito, como ya se ha puesto de manifiesto en Memorias anteriores, la rama de conocimiento correspondiente a las Ciencias Sociales, si bien se observa como en el ámbito de Humanidades, se han incrementado en más del doble los problemas relativos a los estudios de Posgrado, pasando de los 4 casos reflejados en la Memoria anterior, a los 10 de la actual.

Se abandona por tanto en la actualidad, con respecto a esta materia, la tendencia positiva referida al descenso de supuestos de este tipo, que fue objeto de mención en la anterior Memoria.

1.3 La materia que ha generado en tercer lugar mayor número de intervenciones por parte de la Defensora Universitaria, con respecto a los estudiantes, ha sido la relativa a los problemas surgidos con **Exámenes y Reclamaciones de Exámenes,** con un total de 32 expedientes.

No se ha producido incremento alguno respecto al número de casos abordados por este motivo durante el año anterior. Se mantiene de este modo, la tendencia positiva destacada en la anterior Memoria, frente al mayor número de problemas generados por esta cuestión en anteriores cursos académicos, como el 2008-2009 y 2009-2010, con 49 y 42 casos respectivamente.

En conclusión, a la vista de lo expuesto anteriormente, se observa como las materias objeto de principal intervención siguen siendo las mismas en el presente año, si bien se han producido variaciones en su distribución numérica; de este modo, los problemas derivados de las Secretarías de Alumnos se han incrementado pasando a primer término, los problemas generados por Exámenes y Reclamaciones de Exámenes se mantienen con el mismo número de casos y son desplazados a un tercer lugar en incidencia numérica, debido al incremento producido con respecto a los problemas de Posgrado- Doctorado, Masteres y Títulos Propios.

2) Expedientes – Trabajadores de la UCM

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

2.1 El **PDI** ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria en un total de 23 ocasiones, lo que supone un leve incremento respecto a las 21 reclamaciones registradas el año anterior.

Se observa cómo continúa una tendencia al alza, en el número de quejas presentadas por el Profesorado, tendencia ya destacada en la Memoria anterior en relación al incremento producido entonces, respecto a las 13 quejas presentadas por el PDI en el curso académico 2010-2011.

Al igual que ocurriera el año pasado, con 4 reclamaciones presentadas, la principal materia en la que el Profesorado ha requerido de la intervención de la Defensora Universitaria, es la relativa a los problemas generados con los **Concursos de Plazas de Personal Docente**, habiéndose prácticamente duplicado en la actualidad esta cuestión, con un total de 7 quejas.

Se observa un ascenso considerable en el que constituye el segundo motivo objeto de reclamación por parte del PDI, se trata de los **Problemas con Alumnos**, respecto al que se han registrado 4 reclamaciones frente a una única registrada el año anterior.

La **Organización Académica** constituye la tercera cuestión más planteada en esta Oficina de la Defensora por el Profesorado, con un total de 3 quejas, al igual que ocurriera el año anterior.

2.2 El **PAS** ha solicitado en 10 ocasiones de la intervención de la Defensora Universitaria, lo que constituye una coincidencia numérica con respecto a las solicitudes presentadas en la anterior Memoria, y que ya supusieron entonces, un incremento considerable respecto a las 3 únicas reclamaciones formuladas por este sector en el curso 2010-2011.

Las materias objeto de estas reclamaciones, han venido referidas a las **Condiciones de Trabajo** – cuestión ésta que ha requerido la tramitación de 8 expedientes, produciéndose un incremento respecto de los 5 tramitados el año pasado- a continuación se ha presentado una única queja por **Abono Transporte** y otra por problemas surgidos con **Contratos Externos**.

Destacable es el hecho, al igual que ocurriera el pasado año, de la no existencia de quejas presentadas por el PAS con respecto a problemas surgidos con el profesorado, al igual que no se ha presentado por parte del personal de administración y servicios reclamación alguna basada en incidentes con alumnos.

CONSULTAS

En el curso académico 2012-2013, las consultas formuladas en la Oficina de la Defensora Universitaria han ascendido a un total de 86, de las cuales 73 han sido formuladas por los alumnos, 12 por el PDI y una única consulta por el PAS.

Se aprecia un descenso en el número de consultas formuladas por parte de los Estudiantes, ligera tendencia ya mencionada en la Memoria anterior.

Por su parte, el Profesorado y el Personal de Administración y Servicios se han dirigido a la Defensora Universitaria en el mismo número de ocasiones que el año anterior.

Los principales temas planteados, han sido los relativos a cuestiones de **Exámenes, Revisión y Reclamación**, seguido de cuestiones relativas a las **Secretaría de Alumnos** y de **Solicitudes de Información Generales**, así como cuestiones relativas a **Becas**, **Postgrado, Convalidación y Adaptación, Acceso, Selectividad y Tribunal de Compensación.**

EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES POR SEXOS

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

Las cifras, han sido las siguientes:

Expedientes Alumnos: Mujeres 150 – Hombres 88.

Expedientes PDI: Mujeres 14 – Hombres 9.

Expedientes PAS: Mujeres 4 – Hombres 6.

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

Las solicitudes de intervención formuladas por las mujeres han ascendido a un total de 168, mientras que han sido 103 las formuladas por los hombres; cifras estas similares a las señaladas el curso académico anterior, con 169 y 97 intervenciones respectivamente.

En el sector de los Alumnos y del PDI, y al igual que ocurriera en la anterior Memoria, han sido mayores las solicitudes formuladas por el sexo femenino.

A diferencia del año anterior, en el sector del PAS el sexo masculino ha generado mayor número de expedientes.

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

CAMPO CIENTÍFICO O RAMA DE CONOCIMIENTO

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

CIENCIAS DE LA SALUD

En este campo se han tramitado un total de 29 expedientes, con lo que continúa la tendencia ascendente señalada ya en la anterior Memoria.

El mayor número de reclamaciones, un total de 13, proceden de la Facultad de Medicina, donde se observa respecto a las 7 quejas presentadas el curso anterior, cómo prácticamente se ha duplicado el número de intervenciones.

En segundo lugar se encuentra la Facultad de Veterinaria, con 7 expedientes registrados, 6 el curso anterior. La Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología con 4 reclamaciones, ha reducido en un 50% el número de quejas presentadas respecto al año anterior.

La Facultad de Farmacia no ha experimentado variaciones respecto al pasado curso académico, ya que, como entonces, únicamente se han tramitado tres expedientes.

En relación con la Facultad de Odontología, se han presentado 2 reclamaciones., frente a la ausencia de reclamaciones del año anterior.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

Con un total de 36 reclamaciones, se observa un leve incremento en el número de expedientes tramitados en el campo de las Ciencias Experimentales.

La Facultad de Biológicas continúa figurando en primer lugar respecto a los expedientes registrados en esta Oficina, con un total de 8 reclamaciones, respecto a las 7 tramitadas en

el anterior curso académico; le siguen las Facultades de Ciencias Físicas con 6 reclamaciones, 5 el año anterior, y la Facultad de Ciencias Químicas con 5 reclamaciones, disminuyendo en una, el número de quejas presentadas en el curso 2011-2012.

El mismo número de reclamaciones, 5, son las procedentes de la Facultad de Óptica y Optometría, lo que supone un incremento respecto a las 3 presentadas el año anterior.

Respecto a las Facultades de Ciencias Matemáticas y Ciencias Geológicas, han disminuido el número de reclamaciones presentadas, con 3 y 2 quejas tramitadas respectivamente.

La Facultad de Informática, con 3 expedientes gestionados, se mantiene con el mismo número de reclamaciones reflejadas en la anterior Memoria.

Se han tramitados 4 quejas procedentes de la Facultad de Estudios Estadísticos, lo que supone un incremento respecto a las dos únicas reclamaciones gestionadas en el curso académico anterior.

CIENCIAS SOCIALES

El mayor número de reclamaciones con entrada en esta Oficina de la Defensora Universitaria, tienen su origen en el ámbito de las Ciencias Sociales, con un total de 114 intervenciones.

La mayor parte de quejas registradas, no sólo en esta rama de conocimiento, sino en el cómputo global de expedientes tramitados en el curso académico 2012-2013, se han producido en el ámbito de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, con 25 casos registrados, lo que supone un incremento respecto a los 20 del curso académico anterior, en el que esta Facultad ocupaba entonces, el cuarto puesto en cuanto a número de expedientes tramitados por Centros.

A continuación se sitúan las Facultades de Derecho con 24 reclamaciones, 22 el año anterior y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales con 23 expedientes frente a los 13 del anterior curso académico.
A la vista de los datos, se observa un leve descenso en el número de quejas presentadas con origen en la Facultad de Ciencias de la Información, Facultad de Ciencias de la Documentación, Facultad de Trabajo Social y Facultad de Comercio y Turismo.
Se aprecia un ligero aumento en el resto de Facultades, así como en la Facultad de Psicología con 9 expedientes actuales, frente a los 6 del año anterior.
Este ascenso es especialmente significativo en lo que respecta a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, que, con las 23 reclamaciones referidas, ha generado la tramitación de 10 expedientes más que en el año anterior.

HUMANIDADES

Se han tramitado un total de 64 expedientes procedentes de los Centros de Humanidades.

En concreto, es la Facultad de Geografía e Historia la que mayor número de reclamaciones de este tipo ha generado, con un total de 19 expedientes respecto a los 15 tramitados el año anterior. A continuación, la Facultad de Educación con 18 reclamaciones, lo que supone un descenso considerable respecto a los 27 expedientes tramitados el año anterior.

La Facultad de Filología con 15 reclamaciones, 12 el pasado curso.
La Facultad de Bellas Artes ha supuesto la tramitación de 11 quejas, frente a las 10 del curso 2011-2012.

Destaca el descenso de expedientes tramitados con respecto a la Facultad de Filosofía, con una única reclamación en el presente año, frente a las 5 reflejadas en la anterior Memoria.

CENTROS ADSCRITOS Y OTROS CENTROS

En este ámbito se han tramitado un total de 27 expedientes.

Destaca el descenso de reclamaciones con origen en Rectorado y Servicios Centrales.
Se han tramitado un total de 11 expedientes, frente a los 16 gestionados en el curso académico 2011-2012.

En el Centro de Estudios Superiores Felipe II, es apreciable del mismo modo, con 7 quejas presentadas, un descenso en el número de reclamaciones, siendo 11 las reflejadas en la anterior Memoria.

Por su parte los Institutos Universitarios, han requerido de la intervención de la Defensora Universitaria en 5 ocasiones, el Centro de Estudios Superiores María Cristina en una ocasión.

Procedentes de los **Colegios Mayores**, se han registrado un total de 3 expedientes, lo que supone una reducción superior al 50% respecto del curso académico 2011-2012, donde fueron 7 las solicitudes de intervención.

EXPEDIENTES NO ADMITIDOS

El número total de **Expedientes No Admitidos** en la Oficina de la Defensora Universitaria durante el curso académico objeto de la presente Memoria, asciende a 16.

Conforme a lo dispuesto en el Título V, Capítulo I del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro en su Sesión de 16 de noviembre de 2005 (BOUC de 25 de noviembre de 2005), las causas de inadmisión han sido las siguientes:

Inadmisión por reclamaciones anónimas: 8 supuestos.

Inadmisión por falta de competencia necesaria para su tramitación: 3 supuestos.

Inadmisión por falta de legitimación: 2 supuestos.

El resto de expedientes no admitidos, lo fueron por la no apreciación de vulneración de derechos, no pertenencia a la Comunidad Universitaria, así como por encontrarse el asunto tramitándose en la Inspección de Servicios de la UCM, dada la imposibilidad de la Defensora Universitaria de entrar a conocer en el examen individual de aquellas quejas, sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo.

TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN

Procedemos a continuación a detallar los resultados de los Tribunales de Compensación, durante el curso académico 2012-2013.

Durante el presente curso académico, el número total de peticiones presentadas ascendió a 418 casos, de los cuales 366 fueron admitidos, produciéndose la compensación en 364 ocasiones.

Se aprecia un descenso en el número de peticiones formuladas y por tanto en el total de alumnos compensados respecto al curso académico anterior, donde las cifras fueron de 463 solicitudes en este sentido, y 424 compensaciones.

La mayor parte de alumnos compensados, proceden del ámbito de las Ciencias Sociales, con un total de 194 casos.

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

HUMANIDADES

Facultad de Educación: con 60 peticiones presentadas, 53 peticiones admitidas y 53 alumnos compensados.

CIENCIAS SOCIALES

Facultad de Derecho: con 82 peticiones presentadas, 73 peticiones admitidas y 73 alumnos compensados

CIENCIAS EXPERIMENTALES

Facultad de Matemáticas: con 29 peticiones presentadas, 22 peticiones admitidas y 22 alumnos compensados

CIENCIAS DE LA SALUD

Facultad de Farmacia: con 12 peticiones presentadas, 12 peticiones admitidas y 12 alumnos compensados.

OBSERVACIONES A LA VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

Para cerrar el presente apartado, relativo a la valoración de los expedientes tramitados en la Oficina de la Defensora del Universitario, procede poner de manifiesto que, a la vista de otras Memorias presentadas por Defensores Universitarios de otras Universidades Públicas españolas, la Oficina de la Defensora de la Universidad Complutense de Madrid, realiza el cómputo de los expedientes tramitados de forma diferente a las demás, pudiendo parecer que el número de casos atendidos es inferior al número de solicitudes de actuación efectivamente recibidas en la Oficina de la Defensora del Universitario, con una diferencia de 122 solicitudes.

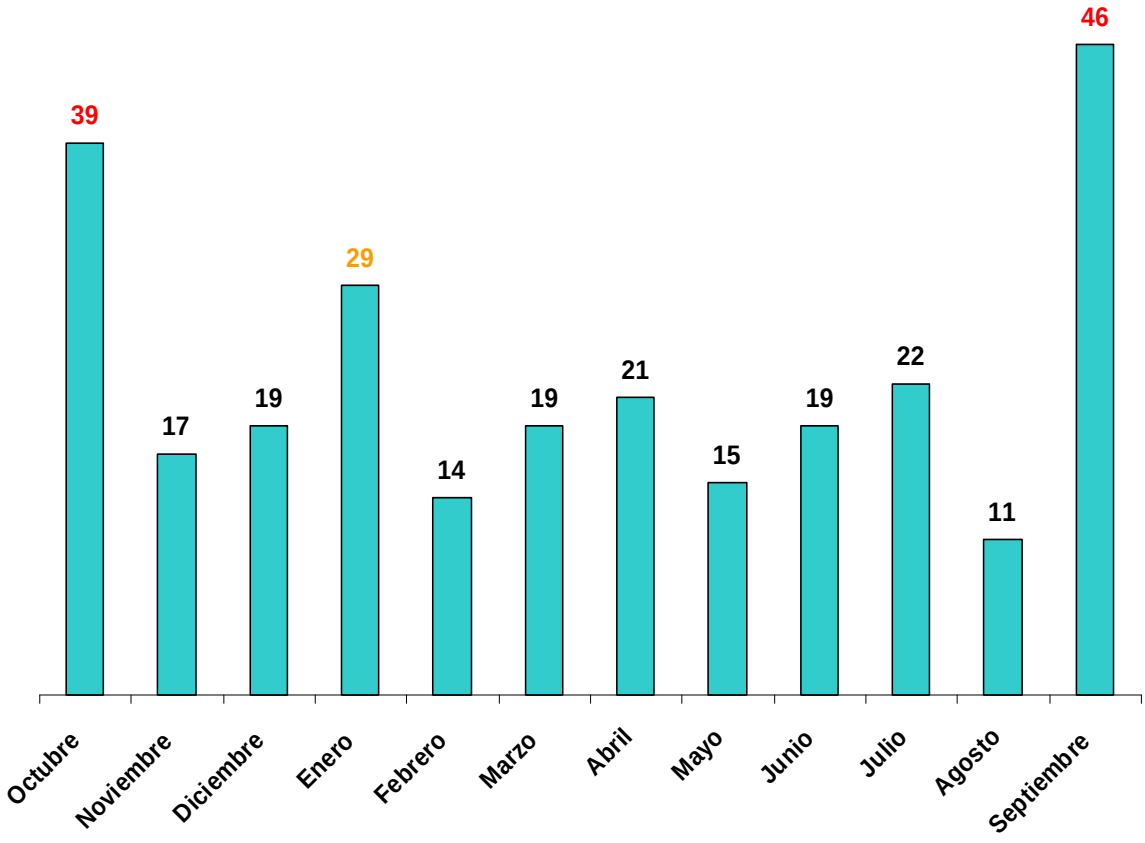
La Oficina de la Defensora del Universitario de la UCM, a diferencia de otras Oficinas de Defensores Universitarios, ha seguido en la tramitación de sus expedientes un sistema de acumulación de casos por materias homogéneas, de forma que sea más fácil el estudio comparativo de los casos similares y de las soluciones adoptadas en cada circunstancia, por ello, si individualizamos una a una las solicitudes de actuación efectuadas por la Comunidad Universitaria de la UCM a su Defensora, el número total de expedientes asciende a 393 casos, incrementándose un **45,01%** la cifra total, con respecto a la obtenida mediante la agrupación de casos similares en un único expediente.

III. GRÁFICOS Y RECOMENDACIONES

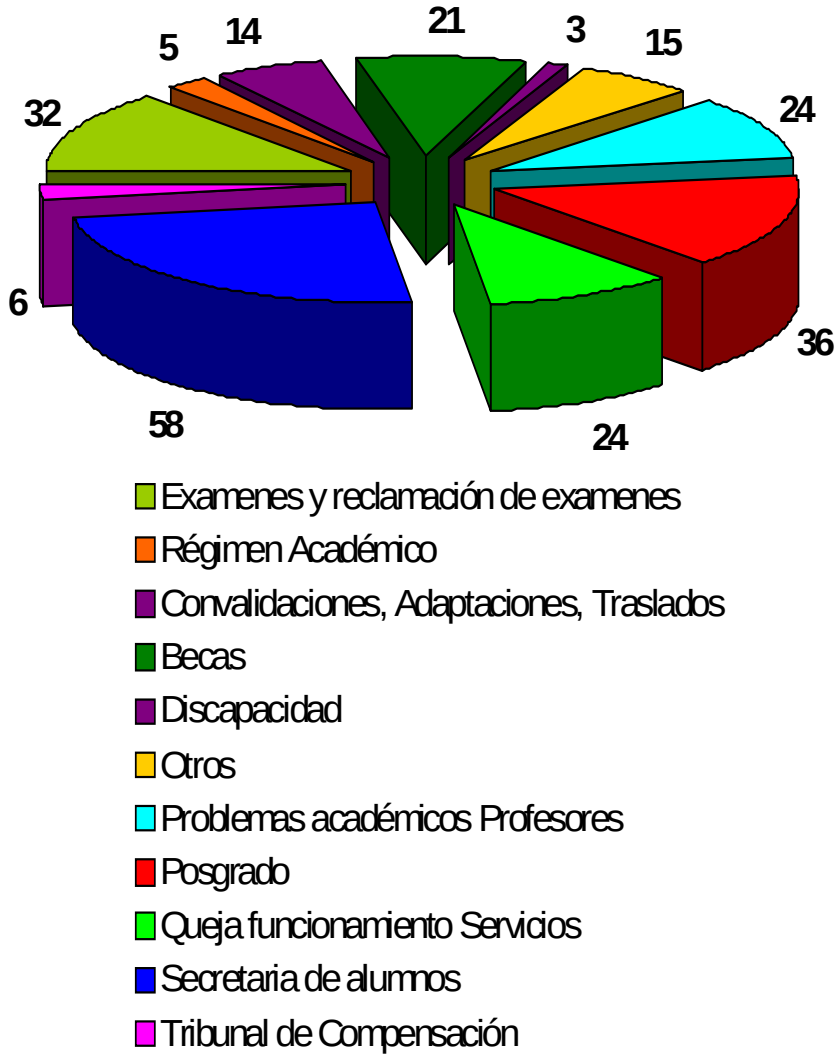
CURSO 2012/2013.



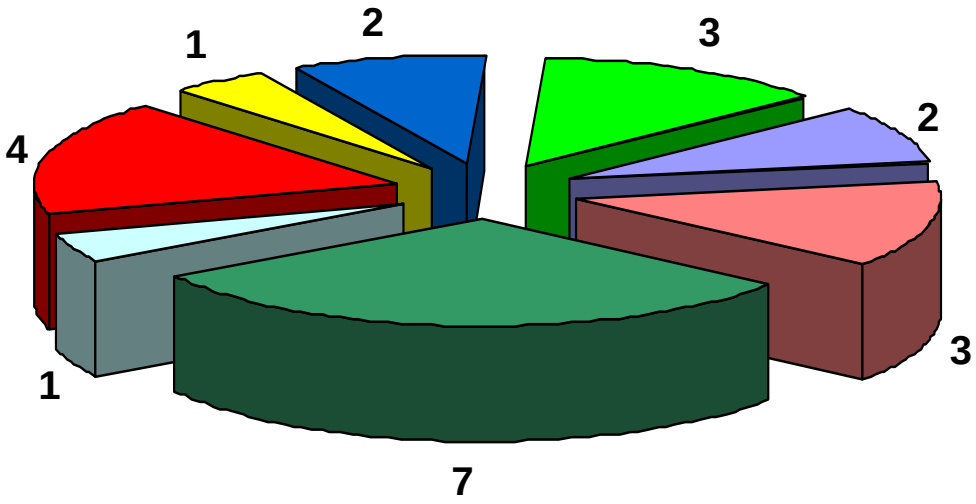
Numero de Casos por Meses
Curso Académico 2012-2013



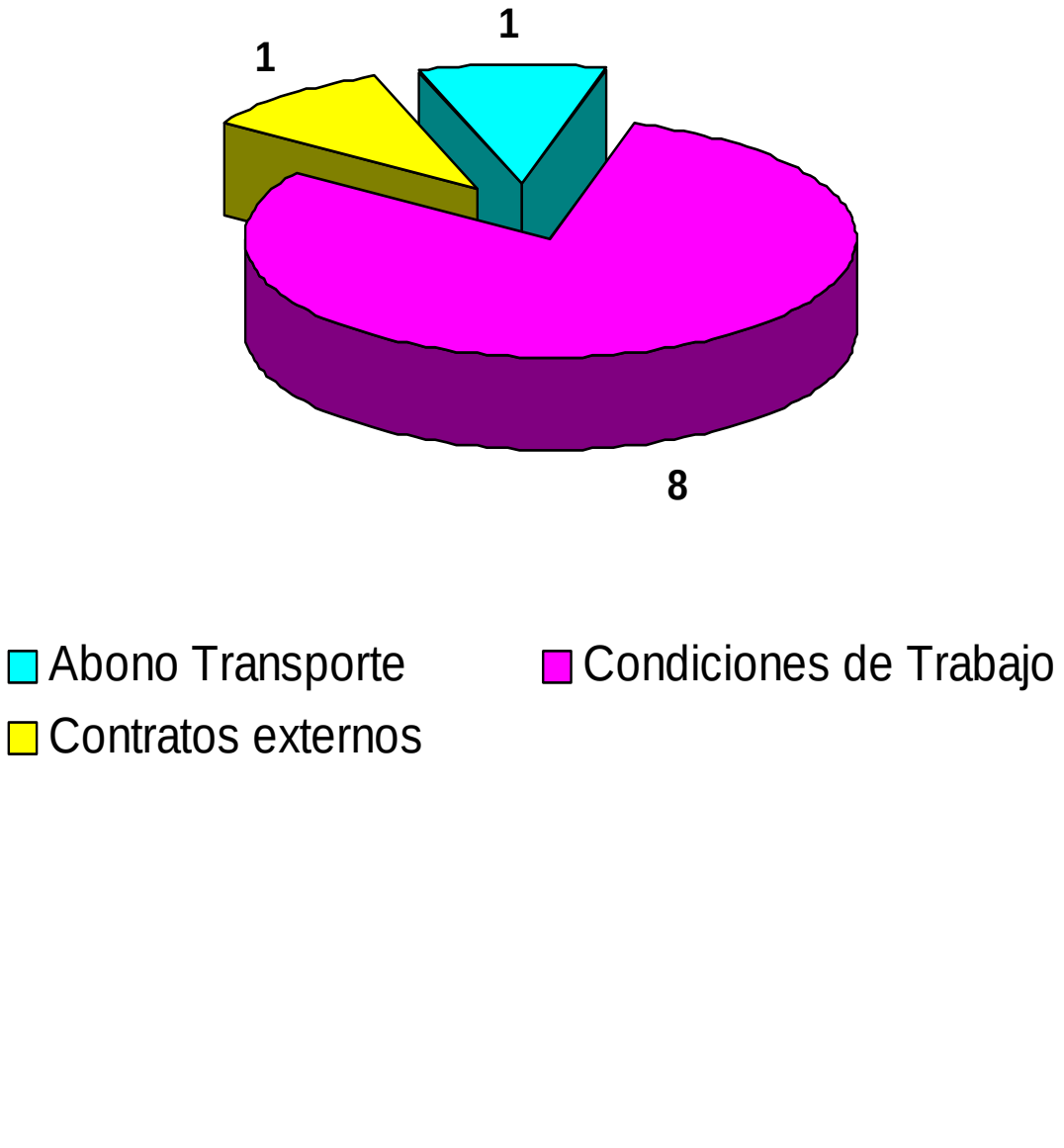
ALUMNOS
Intervenciones y Expedientes

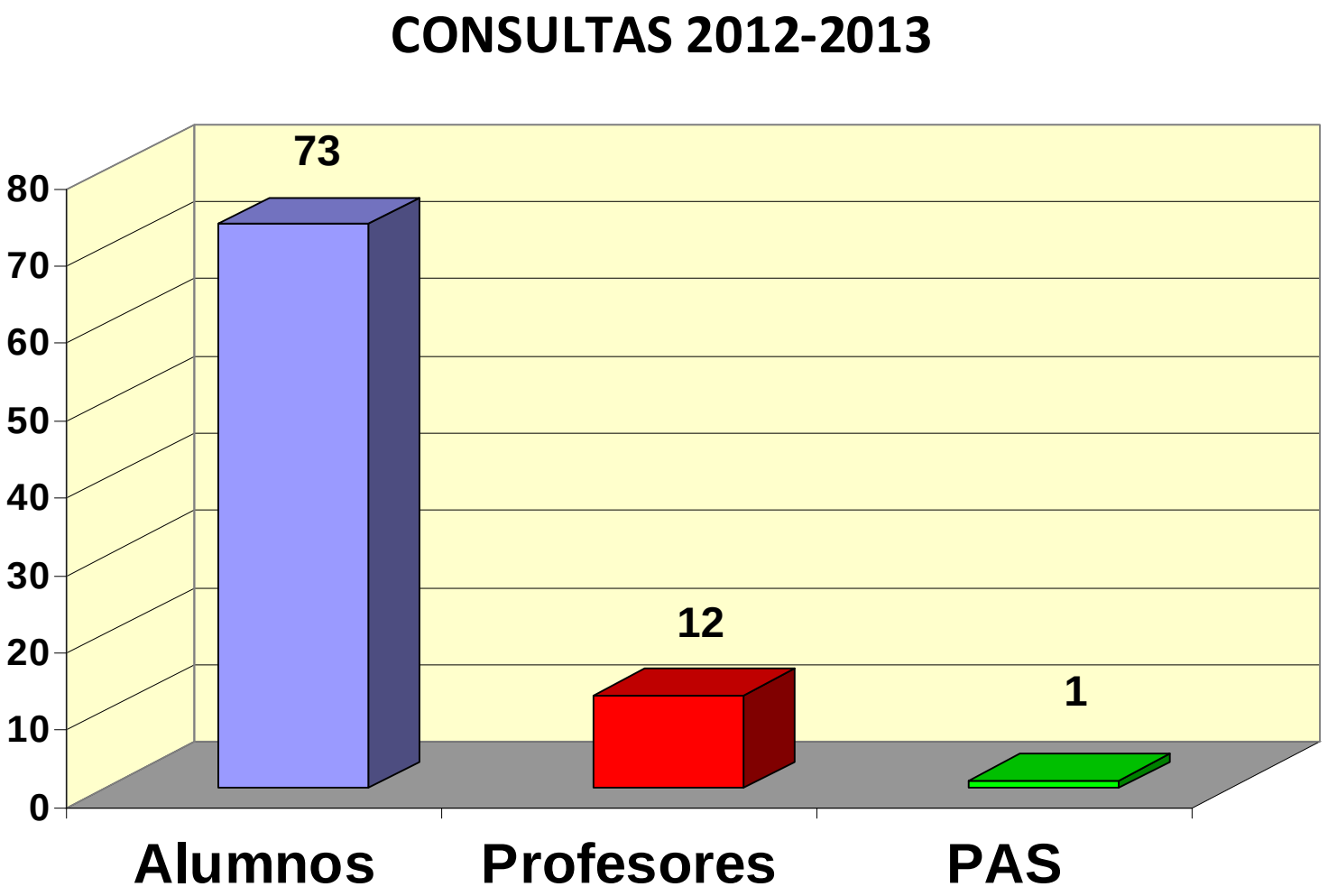


PROFESORES
Intervenciones y Expedientes 2012-2013

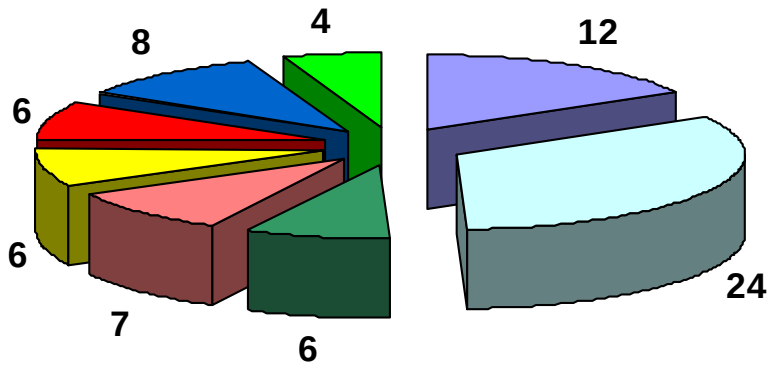


P.A.S.
Intervenciones y Expedientes 2012-2013



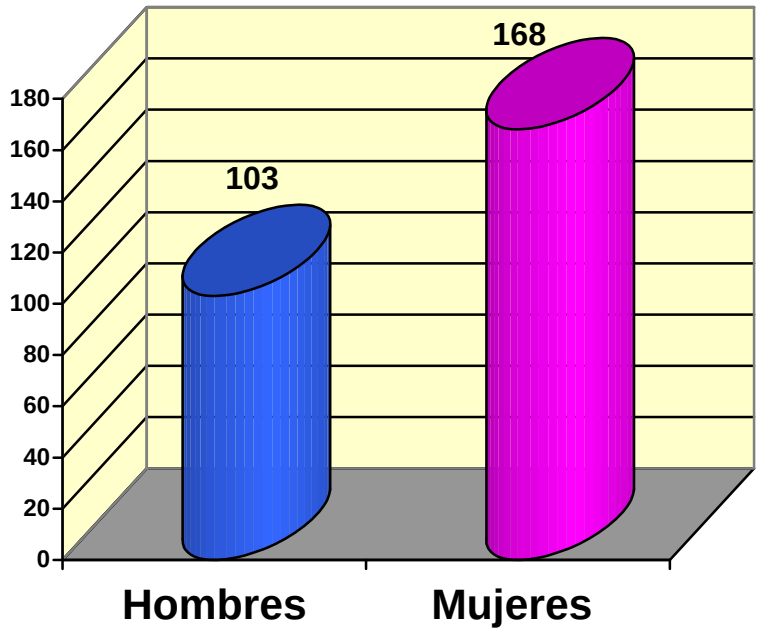

CONSULTAS 2012-2013
80
70
60
50
40
30
20
10
0
73
12
1
Alumnos
Profesores
PAS

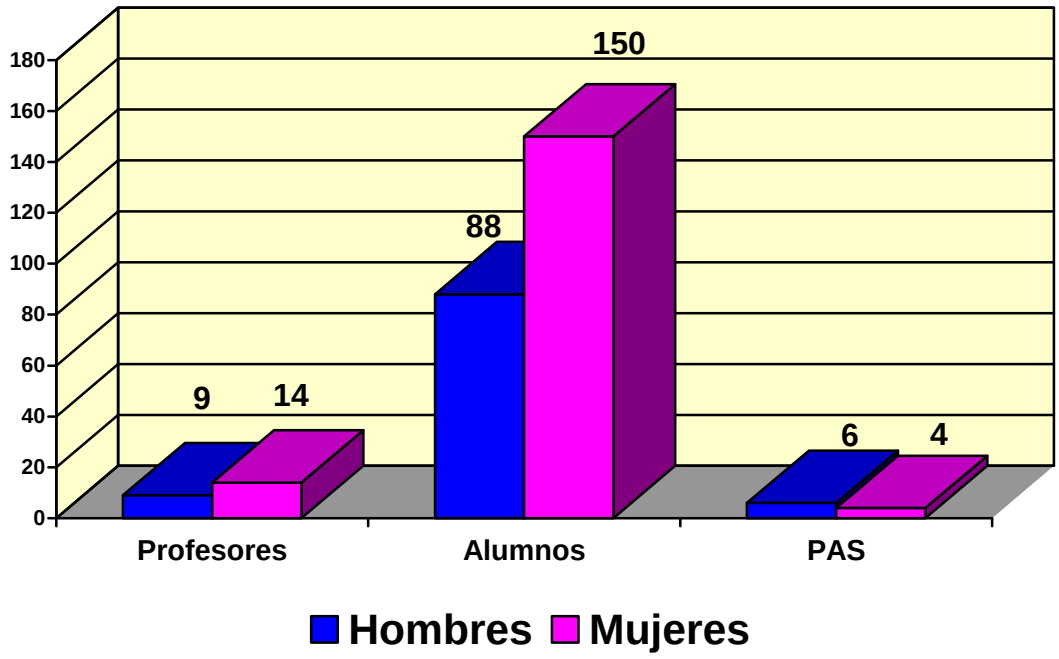
Consultas Alumnos 2012-2013



- Secretaria de Alumnos
- Examen, revisión, reclamación
- Convalidacion y adaptacion
- Becas
- Postgrado
- Acceso, Selectividad
- Solicitud Información
- Tribunal Compensacion

Expedientes Curso Académico 2012-2013

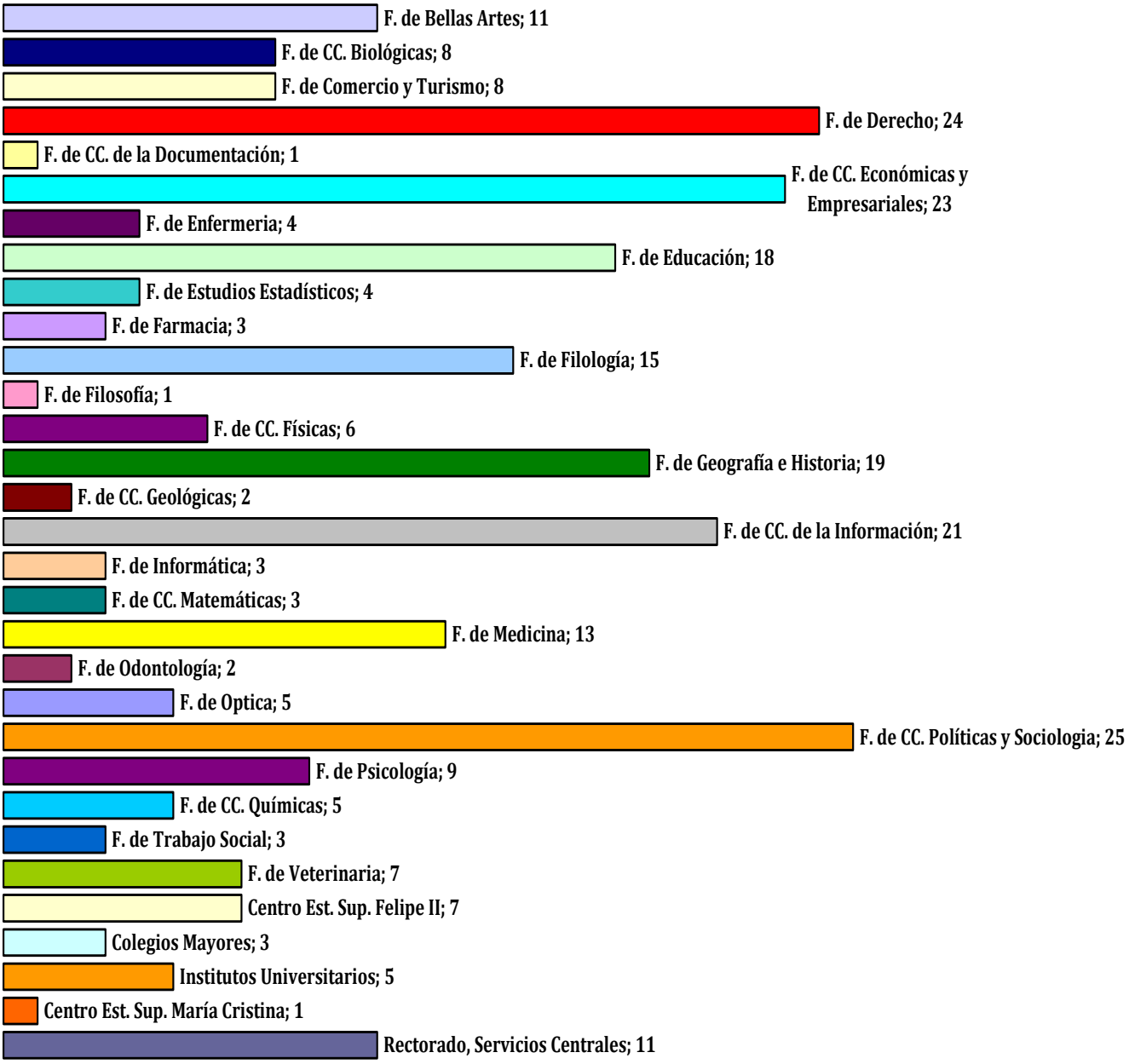




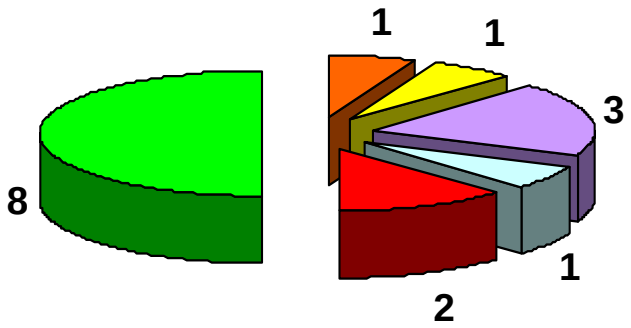
TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2012-2013

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	4	3	18	6	1	32
Secretaría de Alumnos	7	9	21	20	1	58
Convalidaciones y Adaptaciones	3	3	6	2	-	14
Becas	2	2	4	11	2	21
Régimen académico	1	-	3	1	-	5
Posgrado	3	4	15	10	4	36
Problemas Académicos con Profesores	3	2	16	3	-	24
Discapacidad	-	-	2	-	1	3
Queja funcionamiento de los servicios	5	-	8	6	5	24
Tribunal Compensación	1	-	3	2	-	6
Otros	2	2	5	3	3	15
	31	25	101	64	17	238

EXPEDIENTES POR CENTROS CURSO 2012-2013

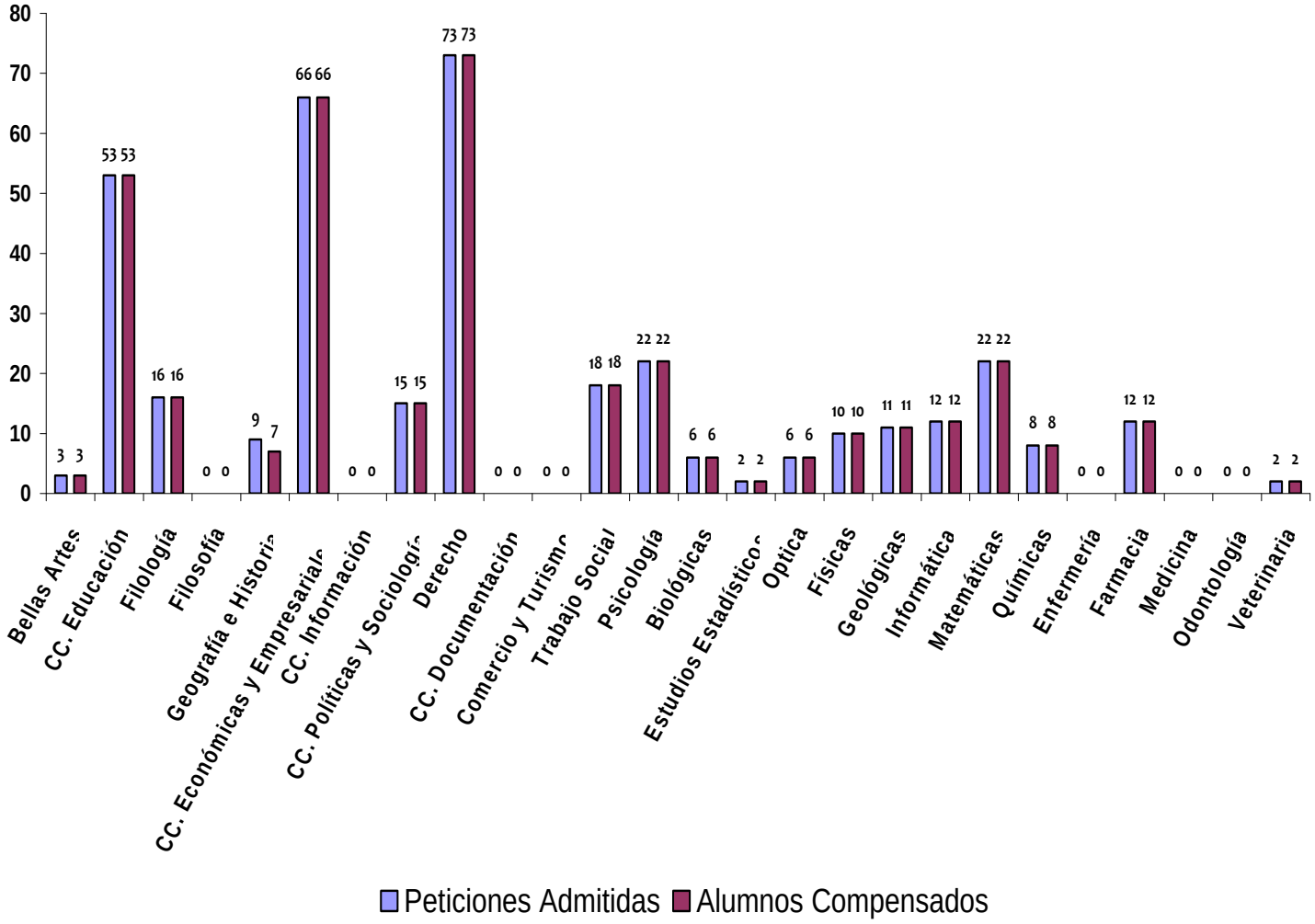


EXPEDIENTES NO ADMITIDOS 2012-2013



- No vulnerados derechos
- No pertenece comunidad Universitaria
- No tener competencias
- Inspeccion Servicios
- No estar legitimado
- Anónimos no se identifican

Resultados del Tribunal de Compensación Curso Académico 2012-2013



TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2012-13

HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentada	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	3	3	3
CC. Educación	60	53	53
Filología	16	16	16
Filosofía	0	0	0
Geografía e Historia	11	9	7
TOTAL	**90**	**81**	**79**

CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	78	66	66
CC. Información*	-	-	-
CC. Políticas y Sociología	15	15	15
Derecho	82	73	73
CC. Documentación	0	0	0
Comercio y Turismo	-	-	-
E.U. Trabajo Social	18	18	18
Psicología	25	22	22
TOTAL	**218**	**194**	**194**

* Las Facultades de Ciencias de la Información y de Comercio y Turismo no han facilitado a la Oficina de la Defensora los datos relativos al Tribunal constituido en sus centros, por lo que no se incluyen en el estudio comparativo.

CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	8	6	6
E. U. Estadística	3	2	2
E.U. Óptica	6	6	6
Físicas	12	10	10
Geológicas	11	11	11
Informática	16	12	12
Matemáticas	29	22	22
Químicas	9	8	8
TOTAL	**94**	**77**	**77**

CC. DE LA SALUD

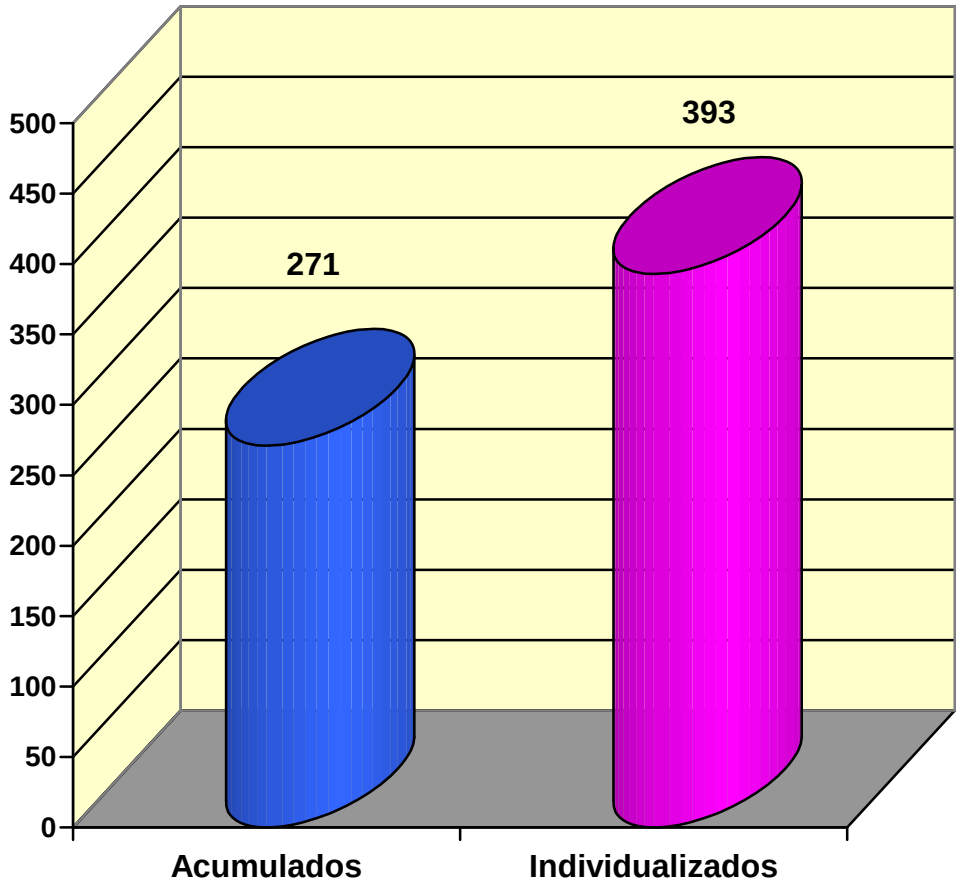
Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
E.U. Enfermería	0	0	0
Farmacia	12	12	12
Medicina*	-	-	-
Odontología	0	0	0
Veterinaria	4	2	2
TOTAL	**16**	**14**	**14**

TOTAL	**418**	**366**	**364**

* La Facultad de Medicina no ha facilitado a la Oficina de la Defensora los datos relativos al Tribunal constituido en su centro, por lo que no se incluye en el estudio comparativo.

Diferencia entre Expedientes Acumulados y Solicitudes Individualizadas

45,01 %



RECOMENDACIONES

CURSO 2012/2013

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
OFICINA DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO
09 OCT 2012
SALIDA
Nº 811

RECOMENDACIÓN SOBRE LA MATRICULACIÓN DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER UNA VEZ SUPERADOS LA TOTALIDAD DE LOS CRÉDITOS CORREPONDIENTES A LAS ASIGNATURAS QUE COMPONEN EL PLAN DE ESTUDIOS DE CADA TITULACIÓN.

En relación con diversas quejas, tanto escritas como verbales, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

La regulación de los trabajos de fin de Grado y Master se contiene en las siguientes normas:

- ⇒ Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 24 de julio de 2012, por el que se aprueban las Directrices Trabajo de Fin de Grado (BOUC de 30 de julio de 2012)
- ⇒ Reglamento de trabajo de fin de Master (BOUC de 15 de noviembre de 2010)

Ambas normas configuran el trabajo de fin de master como una asignatura más, que se matricula al inicio del curso académico y cuya evaluación se produce una vez superadas el resto de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación.

Esta circunstancia, hasta la fecha, no ha provocado problema alguno, sin embargo, sí los ha generado tras la entrada en vigor de los nuevos precios públicos de los estudios de educación superior operada por últimos Decretos del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid: el Decreto 66/2012, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013 y el Decreto 71/2012, de 26 de julio, del Consejo de

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales de Master en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013.

El problema que se ha planteado por varios alumnos en la Oficina es la necesidad de tener que pagar una segunda y sucesivas matrículas para la presentación y defensa del trabajo de fin de Grado o Master sin haber siquiera presentado dicho trabajo, en el caso en que estudiante no haya superado alguna de las otras asignaturas del plan de estudios que cursa.

Debido a la crisis económica, el esfuerzo económico que supone cursar estudios superiores ha aumentado en progresión geométrica, máxime cuando existe la necesidad de abonar segunda y sucesivas matrículas.

A ello es preciso añadir que, de facto, la configuración de los Trabajos de Fin de Grado y Master cuando existen otras asignaturas suspensas determina que son abonados en primera matrícula sin que materialmente pueda prestarse el servicio que justifica el abono del precio público.

Por ello, en caso de suspenso de alguna asignatura, la Universidad recaudaría un precio público por un servicio que no ha podido prestar.

El concepto de precio público, contenido en el artículo 24 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, requiere por parte de la administración la correspondiente prestación de un servicio o realización de una actividad efectuada en régimen de derecho público.

La inexistencia de efectiva prestación de servicio pudiera determinar la percepción de un ingreso indebido por parte de la Universidad, y por tanto, de forma involuntaria, podría producirse un enriquecimiento injusto generado por la propia normativa que la Universidad ha aprobado.

Por ello, esta Defensora sugiere la posibilidad de modificar la normativa reguladora de los Trabajos de fin de Grado y de fin de Master, de modo que, analógicamente a como se establece en los estudios de Doctorado, se establezca un sistema de matriculación similar a la matriculación del Diploma de Estudios Avanzados (Suficiencia Investigadora), abriendo un plazo específico de

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

matriculación tras la calificación del resto de asignaturas que configuran los estudios de Doctorado.

De esta manera, existiría un plazo de matriculación para la Superación del Trabajo de Fin de Master y de Fin de Grado en junio, tras la entrega de actas, y otro en septiembre, tras la entrega de actas en septiembre, y de esta manera sólo se procedería a matricular dichos trabajos una vez superados todos los créditos que configuran cada uno de los estudios, aplicando los correspondientes precios públicos cuando verdaderamente se vaya a prestar el servicio público que cubren los precios abonados: la presentación y defensa del Trabajo de Fin de Grado y Master.

Madrid, 9 de octubre de 2012
La Defensora del Universitario

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Fdo. Rosa María Galán Sánchez

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

INFORME SOBRE LA CONSTITUCIÓN DE LOS TRIBUNALES EVALUADORES DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER, EVALUACIÓN DE DICHOS TRABAJOS Y APLICABILIDAD DEL DERECHO A LA REVISIÓN DE LA CALIFICACIÓN OBTENIDA.

Planteada en la Oficina de esta Defensora Universitaria la cuestión relativa a la evaluación de un trabajo de fin de Master cuando existe discrepancia entre sus miembros en cuanto a la calificación del mismo, a la vista de la regulación existente en la materia, procede la emisión del siguiente,

INFORME

PRIMERO.- La regulación de los trabajos de fin de Grado (en adelante TFG) y Master (en adelante TFM) se contiene en las siguientes normas:

- ⇒ Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 24 de julio de 2012, por el que se aprueban las Directrices del Trabajo de Fin de Grado (BOUC de 30 de julio de 2012).
- ⇒ Reglamento del trabajo de fin de Master (BOUC de 15 de noviembre de 2010).

Dichas normas configuran dichos trabajos como una asignatura más, cuya evaluación se produce una vez superadas el resto de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación y que pueden ser evaluadas por un órgano colegiado (TFG) o que necesariamente deben ser evaluadas por un órgano colegiado: Tribunal o Comisión del TFM.

SEGUNDO.- La primera cuestión que se plantea a la vista del contenido de la queja recibida es la relativa a normas que rigen la constitución, actuación y formación de voluntad de los Tribunales evaluadores de los Trabajos de Fin de

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

Grado, en el caso en que sea un órgano colegiado el encargado de la evaluación, y de los Tribunales o Comisiones evaluadoras de los Trabajos de Fin de Master.

Las normas reguladoras de ambos trabajos no contienen una regulación concreta y específica que defina la constitución, actuación y formación de voluntad de estos órganos colegiados, que adquiere especialmente significación si existe discrepancia a la hora de calificar el trabajo.

Por ello, para la evaluación de la normativa aplicable a la cuestión hay que remitirse a la normativa general aplicable a los órganos colegiados universitarios.

Los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo (B.O.C.M. de 28 de mayo), establecen en su **artículo 34:**

"Régimen de los órganos colegiados.

1. **Son órganos colegiados los configurados por tres o más personas en el ejercicio de sus competencias universitarias, en base al principio de unidad de actuación.**

2. El régimen jurídico de los órganos colegiados se ajustará a las normas contenidas en el presente Capítulo, sin perjuicio de las peculiaridades organizativas y de funcionamiento que, en su caso, puedan establecerse en los presentes Estatutos, en el Reglamento de Gobierno de la UCM, en el Reglamento General de Centros y Estructuras o en los Reglamentos de Régimen Interno.

En lo no previsto, se estará a las disposiciones de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común."

Y en su artículo 37, nuestra norma estatutaria determina el **régimen de adopción de acuerdos** de los órganos colegiados, estableciendo en su apartado 3:

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

"Adopción de acuerdos.
(...)
3. Los acuerdos se tomarán, con excepción de aquellos para cuya adopción esté prevista una mayoría cualificada, por **mayoría simple de los votos válidamente emitidos**".

La norma transcrita establece el mismo régimen que la norma general reguladora de la cuestión, contenida en el **artículo 26.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, aplicable supletoriamente por expresa disposición de los Estatutos de la Universidad Complutense, que determina en cuanto al régimen de convocatorias y sesiones de los órganos colegiados que:

"Los acuerdos serán adoptados por mayoría de votos."

El problema que se ha planteado en la Oficina de la Defensora del Universitario es la existencia de discrepancia entre los miembros del Tribunal en orden a la calificación del Trabajo presentado.

El trabajo puede considerarse por cada uno de los miembros del órgano como aprobado o suspenso.

Si el acuerdo, de conformidad con las normas generales de adopción de acuerdos de los órganos colegiados, se adopta por mayoría de votos, debemos considerar que el trabajo recibirá la calificación de aprobado o suspenso teniendo en cuenta la mayoría de votos emitidos.

Sin embargo, el trabajo debe ser calificado cualitativa y numéricamente, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 22 de julio de 2009 (BOUC de 29 de julio de 2009) en el que se aprueba la unificación de los sistemas de calificación, adaptando en la Universidad Complutense de Madrid el sistema contemplado en el Real Decreto 1125/2003, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

Por ello, una vez acordado por el órgano calificador si el trabajo está aprobado o suspenso, es opinión de esta Defensora que podría nuevamente someterse a acuerdo del mismo órgano su calificación definitiva, que indique cualitativa y numéricamente el resultado obtenido por el alumno.

Este sistema de doble acuerdo evitaría la distorsión que puede producir la calificación hallando la media aritmética de las calificaciones otorgadas por cada miembro del órgano colegiado, que puede desvirtuar el criterio de la adopción de acuerdos por mayoría simple de votos.

SEGUNDO.- El segundo problema que se ha planteado en las quejas formuladas es el relativo a la impugnación de la calificación obtenida por uno de los Tribunales o Comisiones Calificadoras, ya que parece existir en los Departamentos cierta confusión sobre la posibilidad de que exista un Tribunal de Reclamaciones para la impugnación de la calificación que inicialmente ha hecho un Tribunal o Comisión Evaluadora.

El Acuerdo del Consejo de Gobierno que aprueba las **Directrices del Trabajo de Fin de Grado** establece en su artículo 3.1:

"El contenido de estas directrices se completa con el resto de reglamentaciones y procedimientos de la Universidad Complutense que se encuentren en vigor y que se refieran, entre otras cuestiones, al **sistema de evaluación**, al reconocimiento y transferencia de créditos, y a la movilidad de los estudiantes."

Y de forma específica y expresa en el artículo 7.11 y 12:

"7.11 Los estudiantes que no estén conformes con la calificación obtenida **podrán solicitar ante la Comisión de Grado revisión de su TFG** (conforme a los artículos 47 y 48 del Estatuto del Estudiante de la UCM).

7.12. En caso de disconformidad con el resultado de la revisión, **el estudiante podrá impugnar su calificación, tal y como establece el artículo 49 del Estatuto del Estudiante**. En el caso de TFG en los que participe más de un Departamento, la Junta de Centro responsable del título arbitrará un procedimiento de reclamación, en el que deberán estar representados los distintos Departamentos implicados."

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

Las Directrices sobre el Trabajo de Fin de Master no contienen la misma previsión, pero el procedimiento impugnatorio de las calificaciones obtenidas resulta de aplicación en virtud de las normas generales contenidas en los citados **artículos 47, 48 y 49 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid**, reguladores del sistema de revisión e impugnación de calificaciones en nuestra Universidad, sistema que se configura como un derecho subjetivo de todos los alumnos matriculados en enseñanzas oficinales.

Resulta igualmente de aplicación en virtud de lo establecido en el **artículo 31 del Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre** (B.O.E. de 31 de diciembre), norma de ámbito estatal también aplicable a la evaluación de ambos trabajos, configurados normativamente como una asignatura más de la titulación.

Por ello, esta Defensora entiende necesario informar a los Departamentos, Institutos y Centros, a través de los Vicerrectorados de Estudiantes y Postgrado y Formación Continua, y de los Decanatos y Direcciones de los Centros que impartan titulaciones de Grado o Master, que:

1. Los Tribunales o Comisiones evaluadoras de los TFG y de los TFM son órganos colegiados y se rigen en cuanto a su constitución, actuación y formación de voluntad por las normas generales aplicables a los órganos colegiados universitarios, ante la ausencia de normativa específica para dichos trabajos en la materia.
2. En caso de que la evaluación del trabajo se realice por un órgano colegiado (Tribunal o Comisión de Evaluación) o su impugnación se inste ante una Comisión de Reclamaciones, la formación de voluntad del órgano evaluador debe hacerse atendiendo a la mayoría de votos emitidos, de acuerdo con nuestras normas estatutarias y de régimen jurídico y de procedimiento administrativo común.
3. Por ello, para la adopción de acuerdos dentro del órgano colegiado se estará al principio de unidad de actuación, por lo que las decisiones se tomarán por mayoría simple de votos.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

4. Como quiera que los trabajos deben evaluarse cualitativa y numéricamente, es opinión de esta Defensora que para la calificación definitiva podría seguirse por el órgano colegiado un sistema de doble acuerdo, uno inicial, que determinara si el trabajo está aprobado o suspenso, y otro posterior, que calificara cualitativa y numéricamente el trabajo.
5. Los Trabajos finalizadores de los respectivos estudios (Grado o Master) tienen el carácter de una asignatura más, y por tanto, su calificación debe ser objeto de revisión, y en su caso, impugnación ante un Tribunal o Comisión de Reclamaciones en caso de que exista desacuerdo del alumno con la calificación obtenida.
6. Este Tribunal o Comisión de Reclamaciones debería ser nombrado por la Comisión de Grado o la Coordinación del Master, y en caso en que ello no fuera posible, por la Junta del Centro que imparta la titulación, al inicio de cada curso académico, designando a la vez tres suplentes que puedan actuar en ausencia de sus titulares (analógicamente art. 49.3 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid).
7. La decisión del Tribunal o Comisión de Reclamaciones debe ser susceptible de recurso administrativo (con la regulación actual del régimen de recursos administrativos, este recurso debe calificarse como recurso de alzada) ante el Rector (art. 50 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid) y dicha impugnabilidad debe comunicarse a los alumnos interesados, para el correcto ejercicio de su derecho.

Madrid, 16 de octubre de 2012
La Defensora del Universitario
P.D.F.: art. 16 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Fdo. Isabel Fernández Torres
OFICINA DEL
DEFENSOR UNIVERSITARIO

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

RECOMENDACIÓN SOBRE LA MATRICULACIÓN DE LOS TRABAJOS DE FIN DE MASTER.

En relación con diversas quejas, tanto escritas como verbales, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

La regulación del trabajo de fin de Master se contiene en el Reglamento del trabajo de fin de Master (BOUC de 15 de noviembre de 2010).

A la vista de su contenido, el trabajo de fin de master se configura como una asignatura más, que se matricula al inicio del curso académico y cuya evaluación se produce una vez superadas el resto de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación.

A diferencia de la regulación del Trabajo de Fin de Grado, contenida en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 24 de julio de 2012, por el que se aprueban las Directrices del Trabajo de Fin de Grado (BOUC de 30 de julio de 2012), el citado reglamento no contiene ninguna precisión acerca de la forma de incluir en actas la calificación del trabajo, las convocatorias en las que tendrá validez la calificación obtenida y la forma y requisitos de matriculación del trabajo.

En efecto, la normativa reguladora del Trabajo de Fin de Grado establece las siguientes precisiones que no contiene la normativa reguladora del Trabajo de Fin de Master:

"7.10. La calificación obtenida no podrá ser incluida en actas hasta que el estudiante haya superado todos los créditos restantes de la titulación. Dicha calificación se incluirá en la convocatoria en que se haya producido tal superación. La calificación obtenida solo tendrá validez para las convocatorias del curso correspondiente y la convocatoria extraordinaria de febrero inmediatamente consecutiva

6.2. Con carácter general, será requisito imprescindible para matricular el TFG que el estudiante haya superado como mínimo el 60% de los créditos de la titulación, entre ellos todos los de

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

Formación Básica; los centros, en función de lo aprobado en la Memoria del Plan de Estudios de cada Titulación, podrán incrementar ese porcentaje y aplicar ulteriores requisitos."

Tras la entrada en vigor de los nuevos precios públicos de los estudios de educación superior operada, para las titulaciones Oficiales de Master, por el Decreto 71/2012, de 26 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales de Master en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013, hemos recibido diversas quejas en la Oficina de la Defensora del Universitario.

El problema que se ha planteado por varios alumnos es la necesidad de tener que pagar una segunda y sucesivas matrículas para la presentación y defensa del trabajo de fin Master sin haber siquiera presentado dicho trabajo, en el caso en que estudiante no haya superado alguna de las otras asignaturas del plan de estudios que cursa.

De facto, la configuración de la matriculación de los Trabajos de Fin Master cuando se suspenden otras asignaturas determina que son abonados en primera matrícula sin que materialmente pueda prestarse el servicio que justifica el abono del precio público.

El fuerte incremento de los precios públicos de las enseñanzas Universitarias, especialmente de los Masteres Oficiales han determinado que exista una gran preocupación en los alumnos, ya que la matriculación del Trabajo de Fin de Master en segunda y sucesivas matrículas implica un gran esfuerzo económico.

Pero es que además, cuando se produce el suspenso en alguna asignatura del master, el trabajo de fin de master se matricula y abona por los alumnos, perdiendo convocatorias y sin poderse examinar.

Se da entonces la circunstancia de que la Universidad recaudaría un precio público por un servicio que, de facto, no puede prestar.

El concepto de precio público, contenido en el artículo 24 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, requiere por parte de la administración la correspondiente prestación de un servicio o realización de una actividad efectuada en régimen de derecho público.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

La inexistencia de efectiva prestación de servicio pudiera determinar la percepción de un ingreso indebido por parte de la Universidad, y por tanto, de forma involuntaria, podría producirse un enriquecimiento injusto generado por la propia normativa que la Universidad ha aprobado.

Por ello, esta Defensora sugiere la posibilidad de modificar la normativa reguladora de fin de Master, bien introduciendo alguna cautela que permita examinar el trabajo y conservar la calificación, como ocurre con el Trabajo de Fin de Grado, bien introduciendo un período específico de matriculación de la asignatura una vez superados todos los créditos de las restantes asignaturas que conforman la titulación, solución ésta que, si no genera demasiados problemas en las correspondientes Secretarías, parece más adecuada.

Por ello, se propone el establecimiento de un sistema de calificación que, análogamente a como se establece en los estudios de Doctorado, permitiera una matriculación del Trabajo similar a la matriculación del Diploma de Estudios Avanzados (Suficiencia Investigadora), abriendo un plazo específico de matriculación tras la calificación del resto de asignaturas que configuran los estudios.

De esta manera, sólo se procedería a matricular el trabajo de Fin de master una vez superados todos los créditos que configuran cada uno de los estudios, aplicando los correspondientes precios públicos cuando verdaderamente se vaya a prestar el servicio público que cubre los precios abonados: la presentación y defensa del Trabajo de Fin de Master.

La modificación propuesta, en cualquier caso, debería ser común a todos los estudios de Master, al objeto de evitar disfunciones, y con independencia de los Centros o de los estudios en los que los alumnos se hayan matriculado.

Madrid, 16 de noviembre de 2012
La Defensora del Universitario
P.D.F.: art. 16 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Fdo. Isabel Fernández Torres

OFICINA DEL
DEFENSOR UNIVERSITARIO
Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

RECOMENDACIÓN SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE RESPETAR LAS PREVISIONES SOBRE COINCIDENCIA DE EXÁMENES CONTENIDAS EN EL ESTATUTO DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO Y EN EL ESTATUTO DEL ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UNA NORMATIVA COMÚN A TODOS LOS CENTROS QUE ESTABLEZCA UNA PRELACIÓN QUE PERMITA LA ORDENACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS EXÁMENES DE LAS DIFERENTES ASIGNATURAS.

En relación con diversas quejas, tanto escritas como verbales, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, y también como consecuencia de las consultas de las secretarías académicas de algunas Facultades, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente **recomendación:**

PRIMERO.- La normativa de carácter general actualmente en vigor es la siguiente:

El Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1797/2010, de 30 de diciembre, que establece en su artículo 25.6:

> *"En la programación de los sistemas de evaluación se evitará, de conformidad con lo establecido en la normativa autonómica y de la propia universidad, que un estudiante sea convocado a pruebas de carácter global de distintas asignaturas del mismo curso en un plazo inferior a veinticuatro horas. En todo caso, y de acuerdo con la anterior normativa, tendrá derecho a que la realización de pruebas con carácter global no le coincida en fecha y hora. En el caso de las Universidades a distancia, esta programación se ajustará a su metodología docente y de evaluación.*

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

El artículo 19 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, que indica:

> "Artículo 19: Evaluación y Calificación
>
> *1. Todos los estudiantes matriculados en una asignatura tendrán derecho a presentarse y ser calificados en todas las pruebas que se realicen en ella. El Decanato o Dirección del Centro arbitrará las soluciones necesarias en el caso de que un estudiante tenga simultáneamente exámenes de dos asignaturas.".*

La normativa transcrita determina lo siguiente.

1. Debe evitarse (no existe por tanto obligatoriedad) la convocatoria de pruebas de carácter global de asignaturas del MISMO CURSO en un período inferior a 24 horas.
2. En todo caso, NO PUEDEN COINCIDIR EN FECHA Y HORA.
3. El órgano competente para solventar la simultaneidad de exámenes es el Decano o Director del Centro.

SEGUNDO.- Se encuentran publicadas en las páginas Web de algunos centros de nuestra Universidad normas relativas a la cuestión que nos ocupa. Poseen normativa propia las Facultades de Ciencias de la Información, Derecho, Económicas y Físicas. Estas normas contienen prácticamente la misma regulación, estableciendo lo siguiente:

⇒ El órgano competente para la resolución de la coincidencia de exámenes es el Decano o Director del Centro.
⇒ El procedimiento se inicia a solicitud del estudiante.
⇒ Se establece el siguiente orden de prioridad:
- las materias troncales y obligatorias priman sobre las optativas y éstas sobre las de libre elección.
- tienen preferencia las de cursos inferiores sobre cursos superiores.

TERCERO.- Un análisis comparado de la normativa en otras Universidades.

Revisada la normativa de las Universidades que a continuación se citan, la regulación que contienen es la siguiente:

Universidad de las Palmas de Gran Canaria

- Existe un Reglamento regulador de la cuestión: El reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en los títulos oficiales, títulos propios y de formación continua de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

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

- En caso de coincidencia de exámenes en fecha y hora, el alumno tiene derecho a que el profesor del curso superior le facilite la realización del examen en día distinto, con, al menos 24 horas de diferencia del anterior.

- El estudiante debe aportar un certificado que acredite su comparecencia al examen del curso inferior.

- En enseñanzas no presenciales, por el reducido número de días para realizar exámenes, se establece un máximo de 2 exámenes por sesión.

Universidad de Alicante.

- No existe normativa común, sino que cada Centro regula de forma diferente la coincidencia de exámenes.

- Por lo que se refiere a la Escuela Politécnica de Alicante, la regulación es la siguiente:

  ⇒ En el caso de solapamiento de fecha o franja horaria, el alumno tiene derecho a la realización del examen en otra fecha o franja horaria. Debe comunicar la coincidencia a los profesores de las asignaturas coincidentes con al menos quince días naturales de antelación.

  ⇒ Si no hay acuerdo entre los profesores de las asignaturas afectadas, el director de la Escuela, a solicitud del alumno, aplica la siguiente prelación:

  ❖ Si una asignatura es troncal u optativa y otra de **libre elección**, el profesor de la asignatura de libre elección facilitará al alumno la realización del examen en distinta fecha o franja horaria.

  ❖ Si una asignatura es optativa y otra obligatoria o troncal, el profesor de la asignatura **optativa** facilitará al alumno la realización del examen en distinta fecha o franja horaria.

  ❖ Si las dos asignaturas son obligatorias o troncales, el profesor de la asignatura del **curso superior** facilitará al alumno la realización del examen en distinta fecha o franja horaria.

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

- Si las dos asignaturas son obligatorias o troncales del mismo curso, el profesor de la **asignatura con un menor número de alumnos matriculados** facilitará al alumno la realización del examen en distinta fecha o franja horaria.

El alumno deberá presentar al profesor que ha modificado la fecha de su examen, un **certificado** que acredite su asistencia al primer examen.

Universidad de Almería.

Se regula en el artículo 9.4 del REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO EN LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA, con el siguiente contenido:

En la programación de exámenes finales aprobada por el Centro no podrán coincidir en la misma fecha los exámenes de asignaturas de un mismo curso académico.

Universidad de Huelva.

Regula los exámenes de incidencia en el artículo 19 de la normativa de evaluación para las titulaciones de Grados, con el siguiente y complejo contenido:

- En el supuesto de coincidencia de fechas de exámenes finales, aunque no sea a la misma hora, de distintas asignaturas básicas y obligatorias, de la misma o distintas titulaciones, el estudiante tendrá derecho a que se le facilite la realización del examen o prueba de la asignatura del **curso superior** (cuando se trate de cursos académicos que comiencen con **año impar**) o **curso inferior** (cuando se trate de cursos académicos que comiencen con el año par), en día distinto, con al menos dos días naturales de diferencia.

- entre uno y otro. A tal efecto, el estudiante deberá **solicitar** al profesor de la asignatura **el cambio** de su examen **con al menos 15 días de antelación.**

- En caso de coincidencia entre el examen de una asignatura básica u obligatoria y el examen de una optativa, se seguirá el mismo procedimiento, siendo la asignatura optativa la que deba cambiar de fecha.

- La coincidencia de exámenes de dos asignaturas optativas se resolverá de mutuo acuerdo entre los docentes responsables. En caso de desacuerdo

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

entre los docentes, el Decanato o Dirección del Centro resolverá sobre la fecha de realización de la prueba o pruebas afectadas.

- Las circunstancias anteriores deben acreditarse mediante la presentación, al profesor que realice el examen de incidencia, del certificado de asistencia al examen de la asignatura con la que coincidía en el calendario oficial del Centro, siempre firmado por el profesor responsable y sellado por el Departamento correspondiente.

Universidad Carlos III de Madrid.

No existe para los estudios de grado instrucciones de los distintos Centros, pero no existe una normativa general, con una regulación básicamente similar:

Ciencias Sociales y Jurídicas

Titulaciones de Grado:

Ausencia de acuerdo entre el profesor y el estudiante ante la coincidencia de dos exámenes en el mismo día, se aplicarán, las siguientes reglas:

1. Conflicto entre dos asignaturas de **Formación Básica** de un mismo curso, cederá aquella que corresponda al segundo cuatrimestre.

Si ambas perteneciesen al mismo cuatrimestre, cederá aquella asignatura que tuviese asignado un horario oficial de celebración del examen más tardío.

Si las asignaturas de Formación Básica coincidentes fuesen de distintos cursos, cederá la del curso posterior.
2. Conflicto entre dos asignaturas **Obligatorias** de un mismo curso, cederá aquella que corresponda al segundo cuatrimestre.

Si ambas perteneciesen al mismo cuatrimestre, cederá aquella que tenga asignado un horario oficial de celebración del examen más tardío.
Si las asignaturas obligatorias coincidentes fuesen de distintos cursos cederá la del curso posterior.

3. Conflicto entre una asignatura de **Formación Básica y una Obligatoria** del mismo curso, cederá ésta última.
Si fuesen de distintos cursos, cederá la del curso posterior, independientemente de que sea de Formación Básica u Obligatoria.

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

4. Conflicto entre una asignatura de **Formación Básica y/o una Obligatoria** con otra de **Formación Complementaria**, siempre cederá esta última, independientemente del curso al que pertenezca.

5. Conflicto entre asignaturas de Formación Básica y/o Obligatorias y/o de Formación Complementaria con una o varias asignaturas Optativas siempre cederán estas últimas.

6. Conflicto entre dos asignaturas de Formación Complementaria, siempre cederá la de curso posterior.

7. Conflictos entre asignaturas Optativas, siempre cederá la del curso posterior. Si ambas asignaturas Optativas fuesen del mismo curso, cederá aquella que tuviese asignado un horario oficial de celebración del examen más tardío.

La normativa de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación es prácticamente idéntica, variando algo la de la Escuela Politécnica Superior, que establece:

Titulaciones de Grado

En base a las categorías de asignaturas de la Universidad Carlos III de Madrid, en Formación Básica (FB), Obligatoria (O) y Optativa (P), en caso de coincidencia, las fechas se modifican con el siguiente criterio:
1. Conflicto entre una asignatura FB u O y una asignatura P, cede ésta última.
2. Conflicto entre asignaturas FB u O, cede la de curso posterior.
3. Conflicto entre asignaturas P, cede la de curso posterior.

Resto Titulaciones

1. Conflicto entre una asignatura troncal u optativa y una asignatura de libre elección, cede ésta última.
2. Conflicto entre una asignatura troncal y una optativa, cede ésta última.
3. Conflicto entre asignaturas troncales u obligatorias, cede la de curso posterior.
4. Conflicto entre asignaturas optativas, cede la de curso posterior.
5. En caso de coincidencia de examen de asignaturas de libre elección del mismo curso, el Subdirector de Ordenación Docente determinara la que cambia su fecha.

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

Universidad de León.

La Universidad de León regula la materia en su Reglamento de exámenes, con el siguiente contenido:

"Los estudiantes que por motivos de representación en los órganos colegiados de la Universidad de León, por el desarrollo de actividades culturales o deportivas en representación de la Universidad de León o por otras circunstancias suficientemente justificadas no puedan examinarse en la fecha prevista, lo harán en otra fecha, previo acuerdo con el profesor responsable de la asignatura que, en ningún caso, coincidirá con la fecha de examen de otra asignatura.

En el caso previsto en el número anterior, se utilizará el siguiente orden de preferencia: exámenes de asignaturas troncales, exámenes de asignaturas obligatorias, exámenes de asignaturas optativas y, por último, exámenes de asignaturas de libre elección. Si las asignaturas fueran de la misma categoría se dará preferencia a los exámenes de aquellas asignaturas que correspondan al curso inferior."

Universidad Pablo Olavide de Sevilla.

Regula la cuestión en el artículo 19 de su normativa de Régimen Académico sin haber sido adaptada a los estudios de Grado y Master.

Si de la programación de exámenes resulta la convocatoria, en el mismo día, de exámenes correspondientes a asignaturas troncales u obligatorias de la misma o de distintas titulaciones, el profesorado responsable de la asignatura que corresponda al **curso superior** vendrá obligado a aplazárselo al alumnado que, estando matriculado en las asignaturas implicadas, lo solicite con al menos 15 días antelación.
En caso de coincidencia entre el examen de una asignatura troncal u obligatoria y el examen de una optativa, se seguirá el mismo procedimiento, siendo la asignatura optativa la que deba cambiar de fecha.
La coincidencia de exámenes de dos asignaturas optativas se resolverá de mutuo acuerdo entre los docentes responsables. En caso de desacuerdo entre los docentes, el Decanato o Dirección del Centro resolverá sobre la fecha de realización de la prueba o pruebas afectadas.

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

Universidad de Castilla La Mancha.

Se contiene en el artículo 7 del Reglamento de evaluación del estudiante.

"*Los estudiantes que por motivos de representación en órganos colegiados de representación universitaria, por causa grave debidamente acreditada, como ingreso hospitalario o atención médica de urgencia, nacimiento o adopción de un hijo o fallecimiento de un familiar dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, o por otros motivos justificados a criterio del coordinador del título no puedan realizar una prueba final u actividad formativa obligatoria en la fecha señalada al efecto, lo harán en otra fecha acordada con el profesor. En caso de conflicto decidirá la Dirección del Centro, proponiendo una nueva fecha de realización. Los motivos señalados deberán comunicarse al profesor con la suficiente antelación, cuando sea posible.*
Si de la programación de las pruebas resultase que un estudiante tiene convocadas el mismo día y en horario coincidente dos pruebas de carácter final de cursos consecutivos de una misma titulación, tendrá derecho a que el profesor responsable de la ***asignatura de menor número de créditos*** *o, en el caso de igual duración, la del* ***curso superior*** *fije un nuevo horario en el mismo día para la realización del examen. Si esto no fuese posible, por superarse el horario de funcionamiento del centro o en caso de conflicto, decidirá la Dirección del Centro, proponiendo una nueva fecha de realización."*

Universidad de Cantabria.

Su reglamento de Procesos de Evaluación, en principio, niega la posibilidad de modificación de las fechas de examen.

"Artículo 34:
El hecho de que un estudiante se matricule en varias asignaturas de cursos diferentes cuyos exámenes coincidan, o existan solapamientos en las actividades docentes programadas en las mismas, no le da derecho a modificación de las fechas establecidas, ni a la celebración de convocatorias adicionales.
Artículo 35:
La Dirección del Centro, oído el profesor responsable de la asignatura, podrá acordar con carácter excepcional un cambio de fecha de la evaluación de los estudiantes que lo soliciten, cuando en ellos se den las circunstancias de excepcionalidad contempladas en las normativas legales vigentes. Otras causas de excepcionalidad podrán ser objeto de análisis y resolución por la Dirección del Centro, oído igualmente el profesor responsable. "

Universidad CEU Cardenal Herrera de Valencia.

No existe normativa específica, sino unos Criterios de actuación en relación las pruebas de evaluación, y éstos establecen:

- *"Todos los alumnos deben examinarse el día, hora y lugar fijados para el examen oficial. Un*

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

alumno solo puede examinarse otro día si alega ante el profesor causas justificadas y demostrables. Queda a discreción del profesor el requerir al estudiante algún documento probatorio de su imposibilidad de comparecencia en la fecha oficial.

- *En el caso de que a un alumno se le solapen dos exámenes oficiales (parcialmente o que ambos exámenes estén separados por media hora o menos), el profesor responsable de la asignatura de* ***curso superior*** *de las que se va a evaluar dicho alumno, fijará otra hora del mismo día u otra fecha para la realización del examen de esta asignatura de curso superior dentro del periodo establecido para exámenes. En cualquier caso y para supuestos singulares se informará de la cuestión al Decanato y el Coordinador de la titulación que en algunos casos y por la dificultad de la prueba de evaluación de la materia o por la duración de la misma podrá establecer que una de las pruebas se celebre necesariamente otro día (y por tanto no se aplique el supuesto de mismo día a diferente hora) distinto al programado.*
- *El alumno deberá notificar la coincidencia y su deseo de acogerse a esta norma como mínimo un mes antes del inicio del periodo de exámenes. Además, deberá presentar al profesor que tenga que modificar la fecha del examen, un justificante de haberse presentado y realizado el examen de la asignatura coincidente.*
- *Este criterio se aplicará siempre salvo que para el desarrollo de un examen fuera necesaria la concurrencia de medios técnicos (ordenadores, platós, laboratorios, complementos prácticos, etc.) o se tratara de un examen de características especiales en su planteamiento (prueba objetiva tipo test, etc.), en cuyo caso modificará su fecha la asignatura del curso inferior. El profesor debe pedir al alumno al que se ha aplazado la fecha de examen un comprobante de que efectivamente se presentó a la evaluación de la materia que coincidía en fecha (como comprobante bastará un escrito firmado por el profesor de la asignatura que celebró su examen en la fecha oficial).*
- *En el caso de coincidencia entre exámenes de Dobles Titulaciones se mantendrá la fecha del examen correspondiente a la primera titulación, debiendo cambiar por tanto la fecha del examen de la segunda.*
- *Para establecer una fecha alternativa de examen, en cualquiera de los casos, bastará con un acuerdo verbal entre el profesor y los alumnos afectados, por lo que no es necesario el visto bueno del Vicedecanato correspondiente. El alumno deberá comunicar de forma fehaciente al profesor su necesidad de cambio por coincidencia al menos 30 días antes de la fecha de inicio del periodo oficial de exámenes. "*

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

A la vista de la normativa descrita, podemos concluir:

La regulación es variada, y se articula normalmente a través de reglamentos de evaluación, que recogen el problema planteado con la calificación más habitual de "examen de incidencias".

Con carácter general establece una priorización de asignaturas, bien se trate de cursos inferiores o de la importancia o carga docente de las respectivas asignaturas coincidentes.

También de forma general, se solicita la acreditación por parte del alumno, de la realización del examen coincidente en fecha con aquel que se solicita aplazar.

Como quiera que no existe una normativa común en la Universidad Complutense, ya que la existente es diversa, dependiendo del Centro, y en todo caso, ninguna de ellas se encuentra adaptada a las nuevas titulaciones del Espacio Europeo de Educación Superior,

Por ello, esta Defensora recomienda que se evite la celebración de exámenes coincidentes en fecha, aunque se trate de asignaturas del mismo curso académico, y que se elabore una normativa común para todos los Centros de la Universidad Complutense de Madrid, que esté adaptada a todos los estudios que actualmente se imparten en la misma, a cuyo efecto, esta Defensora se pone a disposición del Vicerrectorado competente para reenviarle la normativa de otras Universidades, para su estudio previo a la elaboración de la normativa cuya elaboración se recomienda.

Madrid, 3 de diciembre de 2012
La Defensora del Universitario
P.D.F.: art. 16 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico
de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Fdo. Isabel Fernández Torres

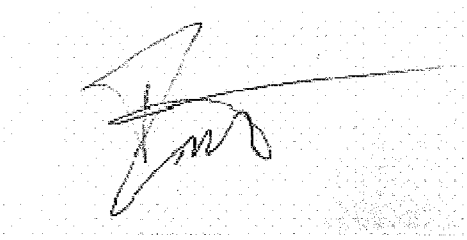
Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91 / 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensor@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor Universitario

Adjunto le remito RECOMENDACIÓN sobre asunto de su competencia, en virtud de lo establecido en el artículo 36 del Reglamento del Defensor:

"El Defensor Universitario podrá formular a los órganos académicos y administrativos recomendaciones y sugerencias relativas a la protección de derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria. En ningún caso podrá revisar o revocar resoluciones o actos administrativos. En todos los casos, las autoridades de la Universidad estarán obligadas a estudiar y responder a las mismas en un plano no superior a dos meses".

Madrid, 3 de diciembre de 2012



Isabel Fernández Torres
Adjunta a la Defensora del Universitario

Sr. Vicerrector de Posgrado y Formación Continua
Universidad Complutense de Madrid

Pabellón de Gobierno – Ciudad Universitaria
28040 - Madrid
Tlf. 91 394 65 63 - 91 394 65 90 / 65 91
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensor@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA NECESIDAD DE ACREDITAR, CON CARÁCTER PREVIO AL ACCESO A LOS MASTERES UNIVERSITARIOS, LA SUFICIENCIA DEL CONOCIMIENTO DEL IDIOMA ESPAÑOL.

Tras varias quejas recibidas en la Oficina de la Defensora del Universitario, hemos detectado que existen problemas para la evaluación de algunos de los alumnos que acceden a los estudios universitarios en virtud de lo dispuesto en el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Estos alumnos, que acceden de acuerdo con las normas contenidas en la Orden EDU/1161/2010, de 4 de mayo, de desarrollo de la citada Ley, en algunas ocasiones, carecen de los conocimientos de lengua española necesarios al efecto de superar los exámenes y pruebas de los masteres oficiales en los que se matriculan.

Hecha una consulta en la UNED, universidad competente para otorgar la credencial que les permite el acceso a estudios de grado y postgrado, su Defensoría nos informa que en esa Universidad se realiza únicamente un proceso de verificación de los estudios efectuados por los alumnos procedentes de sistemas educativos de estados miembros de la Unión Europea o de Estados con los que se hayan suscrito acuerdos (China), de manera que puedan acceder a las universidades españolas sin necesidad de realizar la prueba de acceso.

La credencial que se les expide es equivalente a la fase general de la Selectividad, sin embargo la UNED no efectúa a los alumnos ninguna prueba adicional para determinar el conocimiento de la lengua española que poseen.

No obstante, **la Orden EDU/1161/2010**, reguladora del procedimiento de acceso, en su artículo 3 indica la necesidad de que el estudiante posea un adecuado conocimiento de la lengua en la que se imparten los estudios, por lo que deja abierta la posibilidad de que las Universidades que vayan a ofrecer los estudios en los que está interesado el estudiante puedan establecer pruebas que acrediten dicha competencia lingüística o consideren el currículum previo del estudiante para verificar que tiene esos conocimientos de la lengua en la que se van a impartir los estudios.

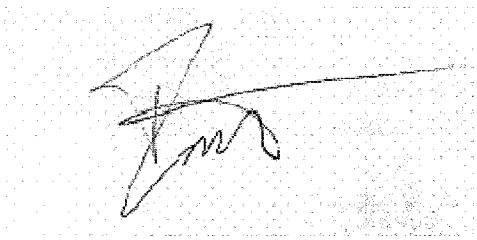
Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

Como quiera que en los centros donde se imparten los masteres universitarios **quizá desconozcan estos extremos**, me atrevo a pedirte que, si lo consideras adecuado, **distribuyas esta información a todos los programas de postgrado oficiales, al objeto de que establezcan, en su caso, medidas correctoras que impidan que los alumnos se matriculen en unos estudios cuando no tengan los necesarios conocimientos de lengua española para superarlos, a cuyo efecto les autoriza el artículo 3.2 segundo inciso de la citada Orden, estableciendo:**

"Los estudiantes deberán poseer un adecuado conocimiento de la lengua en la que se impartan las enseñanzas de Grado. A tal efecto, **las universidades podrán establecer pruebas que acrediten dicha competencia lingüística**. Asimismo, las universidades **podrán considerar el currículum previo del estudiante para acreditar dicha competencia.**"

Madrid, 3 de diciembre de 2012
La Defensora del Universitario
P.D.F.: art. 16 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Fdo. Isabel Fernández Torres

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA CORRECCIÓN DE LAS ACTAS. PLAZO Y PROCEDIMIENTO PARA SU CORRECCIÓN.

En relación con diversas quejas que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, y diversas solicitudes formuladas por las Secretarías de los Centros, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

En ocasiones se produce la necesidad de corregir las actas académicas como consecuencia de la producción de un error en las mismas.

La norma que regula la materia es la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJAP-PAC.

El acto de calificación de un alumno es un acto administrativo, emanado de la Universidad en ejercicio de sus competencias educativas, y sometido a derecho público.

Habitualmente la corrección de actas se efectúa sin seguir procedimiento administrativo alguno.

El artículo 105.2 de la LRJAP-PAC establece la posibilidad de corregir los errores aritméticos o de hecho que se produzcan en los actos administrativos sin establecer requisitos de plazo o procedimiento alguno:

"Las Administraciones públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos."

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

La corrección de una calificación en el acta no puede calificarse como un error material, aritmético o de hecho, salvo que exista constancia en el propio expediente administrativo de que ha existido ese error material o de hecho.

El acto de calificación de un examen es un acto de reconocimiento de derechos subjetivos, que puede ser favorable o desfavorable para el alumno interesado, y su situación académica y administrativa varía ostensiblemente si la calificación es de aprobado o, por el contrario, de suspenso.

Por ello, si no existe expresa constancia de la concurrencia de un error material o de hecho al trasladar la nota a las actas, o expreso reconocimiento de la concurrencia de dicho error por parte del alumno interesado, debe procederse con cautela, puesto que la corrección sin más del acta puede ser impugnada por el alumno afectado.

Si la corrección del acta determina la mejora de la situación académica del alumno, no existe problema, puesto que se trata de un acto favorable para el interesado, que, en principio, no determina perjuicio para terceros, por lo que la modificación al alza de la calificación que figura en un acta no comportaría, inicialmente, inconveniente alguno.

Sin embargo, la corrección a la baja de la calificación obtenida por un alumno y plasmada en actas, máxime cuando ésta determina el paso de la situación de aprobado a suspenso comporta ciertos problemas jurídicos que es preciso determinar, y que nos consta que no son conocidos por la totalidad del profesorado al que compete calificar a los alumnos.

La calificación de un alumno es un acto administrativo, susceptible de recurso.

Los recursos que cabe interponer contra los actos de calificación son los previstos en los artículos 47 a 50 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, y son, la revisión ante el mismo profesor que calificó inicialmente la asignatura, la impugnación del acto de revisión que se interpone ante el Departamento y que resuelve un Tribunal de Reclamaciones designado por el Departamento al inicio del curso y finalmente, un recurso administrativo ante el superior Jerárquico, que, si bien el Estatuto califica como recurso

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

ordinario, tras la modificación del régimen de recursos en nuestro derecho administrativo del año 1999, hay que calificarlo como un recurso de alzada ante el Rector.

La modificación de un acta una vez transcurridos los actos de revisión e impugnación de las calificaciones, si se efectúa sin dar al interesado la posibilidad de impugnar la calificación, determinaría que los interesados se verían privados del derecho a la interposición de recurso que les reconocen los citados artículos del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, circunstancia que podría producirles indefensión.

Esta modificación, igualmente, constituiría una vulneración del principio de seguridad jurídica, máxime cuando la modificación de la calificación se produce transcurrido un largo tiempo desde la fecha de la calificación inicial.

La invocada LRJAP-PAC establece un procedimiento legal para la **anulación** de los actos administrativos, dependiendo de si éstos son nulos o anulables.

Así, en su artículo 102, determina el procedimiento de revisión de oficio de actos calificables como nulos, de acuerdo con lo regulado en el artículo 62 de la misma norma.

La modificación de una calificación errónea encontraría la justificación para su anulación en el apartado f) del citado artículo 62.1 de la LRJAP y PAC, al calificar como un acto nulosde pleno derecho:

"Los actos expresos o presuntos contrarios al ordenamiento jurídico por los que se adquieren facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición."

La calificación de aprobado obtenida por el alumno sin acreditar los conocimientos necesarios al efecto resultaría un acto nulo, ya que el interesado carecería de las facultades (conocimientos) que justificaran su obtención.

No obstante lo anterior, la modificación de la calificación sin seguir el procedimiento legalmente establecido al efecto, determinaría, igualmente, que esta modificación fuera un acto nulo, al incurrir en el supuesto que regula el

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

apartado del citado artículo 62.1, que califica como nulos de pleno derecho los actos:

e) Los dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido o de las normas que contienen las reglas esenciales para la formación de la voluntad de los órganos colegiados.

Porque el artículo 102 de la meritada LRJAP-PAC nos indica que para anular un acto administrativo calificado como nulo, debe procederse de la siguiente manera:

1. Las Administraciones públicas, en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de interesado, y previo **dictamen favorable del Consejo de Estado** u órgano consultivo equivalente de la Comunidad Autónoma, si lo hubiere, **declararán de oficio la nulidad de los actos administrativos** que hayan puesto fin a la vía administrativa o que no hayan sido recurridos en plazo, en los supuestos previstos en el artículo 62.1.

El procedimiento para la anulación de la calificación obtenida requeriría la previa tramitación de un complejo procedimiento administrativo.

Este procedimiento, efectivamente, resulta muy complejo para su tramitación, y requiere el previo dictamen favorable del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid.

Para evitar este problema y, de acuerdo con lo expuesto, se efectúa la siguiente recomendación ante la necesidad de modificar un acta que determine el paso de la situación de aprobado a suspenso, una vez transcurridos los plazos para la interposición de los actos de revisión e impugnación de las calificaciones:

1º. Verificar que existe constancia en el expediente administrativo de documentación suficiente que acredite la efectiva existencia de un error material al trasladar las notas obtenidas por los alumnos al acta.

2º. Adicionalmente, debería comunicarse fehacientemente al alumno la circunstancia del error producido, y, en su caso, si existiera oposición del

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

alumno habilitar la posibilidad de revisar su examen ante el profesor y, a continuación, la del Tribunal de Reclamaciones del Departamento.

3º. Finalmente, si las opciones anteriores no son posibles, evaluar nuevamente al alumno sería una solución que evitaría la necesidad de tener que anular el acto de calificación.

Madrid, 7 de febrero de 2013
La Defensora del Universitario
P.D.F.: art. 16 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Fdo. Isabel Fernández Torres

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

Defensora Universitaria

De: Defensora Universitaria

Enviado el: miércoles, 04 de septiembre de 2013 14:15

Para: Decanato Enfermeria; Decanato Informática; Decanato Bellas Artes; Decanato Biológicas; Decanato CC. Información; Decanato Comercio y Turismo; Decanato de Estadistica; Decanato de Optica; Decanato Derecho; Decanato Documentacion (decanato@ccdoc.ucm.es); Decanato Economicas; Decanato Educación; Decanato Farmacia; Decanato Filología; Decanato Filosofía (decanato@filos.ucm.es); Decanato Fisicas; Decanato Geografia e Historia; Decanato Geológicas; Decanato Matemáticas; Decanato Medicina; Decanato Odontologia; Decanato Políticas; Decanato Psicología; Decanato Quimicas; Decanato Trabajo Social; Decanato Veterinaria (decanato@vet.ucm.es)

Asunto: Recomendación Defensora Universitaria

Datos adjuntos: Obligatoriedad de respetar las previsiones sobre coincidencia de exámenes. Diciembre de 2012.pdf

Querida/o Decana/o,

Con fecha Diciembre de 2012, mi antecesora en la Defensoría Universitaria, remitió a los Decanatos, una última recomendación sobre la obligatoriedad de respetar las previsiones sobre coincidencia de exámenes.

Esta Recomendación, previa revisión de la normativa existente sobre la cuestión, tanto en las distintas Facultades de nuestra Universidad, como en otras Universidades, establecía como **conclusión**:

> *"La regulación es variada, y se articula normalmente a través de reglamentos de evaluación, que recogen el problema planteado con la calificación más habitual de "examen de incidencias".*
>
> *Con carácter general establece una priorización de asignaturas, bien se trate de cursos inferiores o de la importancia o carga docente de las respectivas asignaturas coincidentes.*
>
> *También de forma general, se solicita la acreditación por parte del alumno, de la realización del examen coincidente en fecha con aquel que se solicita aplazar.*
>
> *Como quiera que no existe una normativa común en la Universidad Complutense, ya que la existente es diversa, dependiendo del Centro, y en todo caso, ninguna de ellas se encuentra adaptada a las nuevas titulaciones del Espacio Europeo de Educación Superior,*
>
> *Por ello, esta Defensora* ***recomienda que se evite la celebración de exámenes coincidentes en fecha, aunque se trate de asignaturas del mismo curso académico****, y que se elabore una normativa común para todos los Centros de la Universidad Complutense de Madrid, que esté adaptada a todos los estudios que actualmente se imparten en la misma, a cuyo efecto, esta Defensora se pone a disposición del Vicerrectorado competente para reenviarle la normativa de otras Universidades, para su estudio previo a la elaboración de la normativa cuya elaboración se recomienda."*

Este septiembre, como todos los años, hemos detectado que el problema de la coincidencia de exámenes es recurrente en todas las Facultades, por lo que, os remito una copia del documento, con el ruego de que lo distribuyas entre todos los Departamentos del Centro. Quizá pueda facilitaros la resolución de los nuevos casos que se vayan produciendo, aprovechando, además, para solicitaros que, **si algún centro hubiera aprobado alguna normativa específica con carácter posterior a la**

recomendación, sobre todo si ésta ya se encuentra adaptada al nuevo Espacio Europeo de Educación Superior, o, si la normativa aprobada fuera anterior, pero no estuviera disponible en Internet, y por tanto, fuera inaccesible para nosotros, **nos la remitáis a la Oficina de la Defensora del Universitario**, con la finalidad de actualizar la recomendación formulada, y reiterar al Vicerrectorado competente la necesidad detectada, en orden a la elaboración de una normativa unificada, clara y común.

Recibid, como siempre, mi más cordial saludo,

Dª Mª Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria
Universidad Complutense de Madrid
Pabellón de Gobierno
Isaac Peral s/n
28040 - MADRID
Tlf. 91 394 65 90
Fax 91 394 65 95
e-mail: defensora@ucm.es

SEDE VIRTUAL DEFENSORES UNIVERSITARIOS
www.defensores.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA POSIBILIDAD DE FRACCIONAMIENTO DEL PAGO DE LA MATRICULA PARA ALUMNOS QUE SOLICITEN BECA ANTE EL MINISTERIO.

En relación con diversas quejas, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria al inicio del presente curso académico, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

Hemos detectado la existencia de un nuevo problema en relación con el pago de matrícula de nuestros alumnos.

Este problema, que hemos verificado con el Servicio de Coordinación de Matrícula, consiste en que los alumnos solicitantes de beca no tienen posibilidad de solicitar el fraccionamiento de pago de su matrícula, ya que al grabar su matrícula, el sistema únicamente les da la opción de pago único.

Sin embargo, ambas circunstancias no son incompatibles, puesto que existen alumnos que cumplen todos los requisitos para ser becados y a la vez pueden tener que proceder al abono de asignaturas repetidas de cursos anteriores.

Dicha circunstancia podría contravenir el principio de igualdad, dado que la imposibilidad de acogerse al sistema de fraccionamiento de pago podría ser una situación discriminatoria para estos alumnos.

Pero es que, además, estos alumnos solicitantes de beca, son precisamente, alumnos que ya acreditan inicialmente, por su situación económica, una mayor dificultad en el pago de la matrícula.

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

Recomiendo, por ello, que desde el Rectorado se estudie el problema planteado, y, si ello fuera posible, se permita a los alumnos solicitantes de beca acceder al fraccionamiento de pago, con independencia de la existencia o no de solicitud de beca ante el Ministerio, en igualdad de condiciones al resto de los alumnos complutenses.

Si ello no fuera posible, recomiendo que se otorgue por parte de las autoridades universitarias a estos alumnos solicitantes de beca, un mayor plazo para poder efectuar el pago de la matrícula, quizá, un plazo de dos meses, ya que el plazo de cinco días naturales que actualmente se les otorga es un término demasiado corto para que nuestros alumnos en peor situación económica puedan conseguir reunir el dinero de las cada vez más altas matrículas universitarias.

Madrid, 9 de septiembre de 2013

La Defensora del Universitario

Mª. Isabel Aranguez Alonso.

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

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA NECESIDAD DE COMUNICAR A LAS EMPRESAS Y ENTIDADES CON LAS QUE LA UCM HAYA SUSCRITO CONVENIOS DE COOPERACIÓN EDUCATIVA LA OBLIGATORIEDAD DE COTIZACIÓN POR LOS ALUMNOS QUE HAYAN DESARROLLADO EN LAS MISMAS PRÁCTICAS EXTERNAS REMUNERADAS, COMO CONSECUENCIA DE LA DECLARACIÓN DE NULIDAD DEL REAL DECRETO 1707/2011, DE 21 DE MAYO.

ESTA RECOMENDACIÓN DEBE HACERSE EXTENSIBLE A LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, QUE DEBE PROCEDER A DAR DE ALTA Y COTIZAR A LA SEGURIDAD SOCIAL POR AQUELLOS ALUMNOS QUE HAYAN REALIZADO SUS PRÁCTICAS EXTERNAS REMUNERADAS EN NUESTRA UNIVERSIDAD.

Tras las últimas publicaciones en los distintos medios de comunicación sobre la obligatoriedad de cotización de los becarios, esta Defensora, entiende necesario que desde las Autoridades Académicas competentes se notifique a las distintas entidades públicas o privadas que colaboran con nuestra Universidad en distintos programas formativos, el contenido y alcance de Resolución de la Tesorería General de la Seguridad Social, de fecha 19 de agosto de 2013.

Dicho contenido y alcance debe ser también cumplido por la Universidad con respecto a los alumnos que hayan realizado sus prácticas externas en sus Centros y Servicios, y que cumplan todos los requisitos exigidos por la normativa que a continuación se invoca.

Por ello, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

PRIMERO.- La nueva ordenación de las enseñanzas universitarias, operada tras la implantación en nuestro Derecho positivo del Espacio

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

Europeo de Educación Superior, producida con la Reforma de la Ley Orgánica de Universidades, aprobada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, fue objeto de desarrollo reglamentario por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.

SEGUNDO.- Dicha norma reglamentaria prevé que los planes de estudio incluyan prácticas externas.

TERCERO.- El Estatuto del Estudiante Universitario estatal, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, establece como derecho de los estudiantes universitarios, la realización de prácticas, curriculares o extracurrirculares, pudiendo cursarse las mismas tanto en entidades externas como en los propios Centros, estructuras o Servicios de la Universidad.

CUARTO.- Esta norma establece el régimen jurídico de las prácticas externas en su artículo 24, y en el siguiente sentido.

> "**Artículo 24. Prácticas académicas externas.**
>
> 1. Las prácticas externas son una actividad de naturaleza formativa realizadas por los estudiantes y supervisada por las universidades, cuyo objetivo es permitir a los estudiantes aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que le preparen para el ejercicio de actividades profesionales y faciliten su empleabilidad.
>
> 2. El objeto de las prácticas externas es alcanzar un equilibrio entre la formación teórica y práctica del estudiante, la adquisición de metodologías para el desarrollo profesional, y facilitar su empleabilidad futura. Podrán realizarse en empresas, instituciones y entidades públicas y privadas, incluida la propia universidad, según la modalidad prevista.
>
> 3. Se establecerán dos modalidades de prácticas externas: **curriculares y extracurriculares**. Las prácticas curriculares son actividades académicas regladas y tuteladas, que forman parte del Plan de Estudios. Las prácticas extracurriculares son aquellas que

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

los estudiantes realizan con carácter voluntario, durante su periodo de formación, y que aún teniendo los mismos fines, no están incluidas en los planes de estudio sin perjuicio de su mención posterior en el Suplemento Europeo al Título.

4. Para la realización de las prácticas externas, **las universidades impulsarán el establecimiento de convenios con empresas e instituciones** fomentando que éstas sean accesibles para la realización de prácticas de estudiantes con discapacidad.

5. Los programas de prácticas contarán con una planificación en la que se hará constar: las competencias que debe adquirir el estudiante, la dedicación en créditos ECTS, las actividades formativas que debe desarrollar el estudiante, el calendario y horario, así como el sistema de evaluación.

6. Para la realización de las prácticas externas curriculares los estudiantes contarán con un tutor académico de la universidad y un tutor de la entidad colaboradora, quienes acordarán el plan formativo del estudiante y realizarán su seguimiento. En el caso de las prácticas externas extracurriculares, la universidad y la entidad colaboradora ejercerán la tutela en los términos establecidos por el convenio.

7. La universidad contará con procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas, que incluyan mecanismos, instrumentos y órganos o unidades implicados en la recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las prácticas y la revisión de su planificación.

8. En los convenios de colaboración se podrá establecer financiación por parte de las entidades correspondientes, en concepto de ayudas al estudio.

9. Las prácticas externas de carácter formativo estarán ajustadas a la formación y competencias de los estudiantes y su contenido no podrá dar lugar, en ningún caso, a la sustitución de la prestación laboral propia de puestos de trabajo.

10. Las prácticas relacionadas con las enseñanzas del ámbito de la salud se regirán por lo previsto en las directivas europeas y de acuerdo con sus normativas específicas."

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

QUINTO.- El Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, por el que se regulan los términos y las condiciones de inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social de las personas que participen en programas de formación, en desarrollo de lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad Social, publicado en el BOE de 27 de octubre de 2011, indica en su exposición de motivos:

> "A este respecto, el artículo 97.2.m) del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social contempla la posibilidad de asimilar a trabajadores por cuenta ajena, a efectos de su integración en el Régimen General de la Seguridad Social, a determinados colectivos de personas que por razón de su actividad se determine por real decreto, a propuesta del Ministro de Trabajo e Inmigración.
>
> Consecuencia de ello, resulta oportuno proceder a la integración en el Régimen General de la Seguridad Social, como asimiladas a trabajadores por cuenta ajena, de las personas que participan en los referidos **programas de formación que incluyan la realización de prácticas formativas en empresas, instituciones o entidades y no tengan carácter puramente lectivo, siempre que tales prácticas no den lugar al establecimiento de una relación laboral,** determinándose los términos y las condiciones de esta integración así como el alcance de la acción protectora que se les otorgue de acuerdo con lo previsto en los artículos 97.2.m) y 114.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Por ello, en su artículo 1 establece:

> "1. Quedan asimilados a trabajadores por cuenta ajena, a efectos de su inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social, quienes **participen en programas de formación financiados por entidades u organismos públicos o privados que, vinculados a estudios universitarios o de formación profesional, no tengan carácter exclusivamente lectivo sino que incluyan la realización de prácticas formativas en empresas, instituciones o entidades**

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

y conlleven una contraprestación económica para los afectados, cualquiera que sea el concepto o la forma en que se perciba, siempre que la realización de dichos programas no dé lugar a una relación laboral que determine su alta en el respectivo régimen de la Seguridad Social."

SEXTO.- Los requisitos que exigía la norma para considerar la asimilación a trabajador por cuenta ajena, y por tanto, la obligatoriedad de su inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social son los siguientes:

1. Participación en programas de formación financiados
2. Dichos programas deben estar vinculados a estudios universitarios o de formación profesional.
3. **Dichos programas no deben tener carácter exclusivamente lectivo.**
4. Dichos programas deben incluir la realización de prácticas formativas.
5. **Debe existir una contraprestación económica para los afectados.**
6. La reafición que une al participante en el programa formativo no debe dar lugar a una relación laboral.

La norma admitiría, "prima facie", una interpretación excluyente de las prácticas externas, ya que requiere que los programas formativos no tengan carácter exclusivamente lectivo, cosa que, inicialmente, en una interpretación estricta, podría excluir a las prácticas universitarias externas, ya que es posible interpretar que éstas tienen carácter exclusivamente lectivo.

SEPTIMO.- No obstante, la dificultad interpretativa se disipó con la publicación en el BOE el 10 de diciembre siguiente, del Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

Esta norma, dictada en desarrollo del Estatuto del Estudiante Universitario citado, tras regular las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios, aclara la cuestión sobre la inclusión de

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

dichos estudiantes como asimilados a trabajadores por cuenta ajena en el Régimen General de la Seguridad Social, al establecer en su Disposición adicional, y establece en su Disposición Adicional Primera:

> "**Los mecanismos de inclusión en la Seguridad Social contemplados en Real Decreto 1493/2011 de 24 de octubre,** por el que se regulan los términos y las condiciones de inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social de las personas que participen en programas de formación, en desarrollo de lo previsto en la disposición adicional tercera de la Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad Social, **no serán de aplicación a los estudiantes universitarios que realicen las prácticas académicas externas a que se refiere este real decreto.**

OCTAVO.- La Sentencia de 21 de mayo de 2013, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 26 de junio de 2013 ha declarado nulo el Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

La declaración de nulidad se fundamenta en un aspecto puramente formal, como es la falta de solicitud de Dictamen del Consejo de Estado, dictamen preceptivo y vinculante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 apartado 3 de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril, del Consejo de Estado, que requiere dictamen de su comisión permanente previo a la aprobación de las disposiciones reglamentarias que se dicte en desarrollo de normas con carácter de ley.

NOVENO.- En cumplimiento de lo dispuesto en la resolución judicial, la Tesorería General de la Seguridad Social, ha dictado el 19 de agosto pasado una Resolución por la que, sin entrar en el fondo del asunto, incluida la posibilidad de interpretar la inaplicabilidad del Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, a las prácticas universitarias externas, determina la autorización para la presentación de altas y

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

bajas, y el ingreso de cuotas, implicando, de hecho, la asimilación de los estudiantes en prácticas externas, a los trabajadores por cuenta ajena incluidos en el régimen general de la Seguridad Social, y por tanto, la interpretación de que el Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, resulta aplicable a las prácticas universitarias externas, indicando:

> "De acuerdo con lo que antecede, con el objeto de flexibilizar y facilitar tanto el encuadramiento como la cotización a la Seguridad Social de los estudiantes universitarios que realicen prácticas académicas externas y que reúnan los requisitos y condiciones del Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, esta Dirección General de la Tesorería General de la Seguridad Social resuelve:"
>
> 1.º Autorizar excepcionalmente que la presentación de las altas y, en su caso, las bajas en el Régimen General de la Seguridad Social de dichos estudiantes, para los que esas altas resulten obligatorias desde el día 28 de junio de 2013, pueda realizarse hasta el día 30 de septiembre de 2013.
>
> 2.º Autorizar que el ingreso de las cuotas correspondientes a los meses de junio a agosto de 2013 pueda efectuarse hasta el día 31 de octubre de 2013."

De acuerdo con lo anterior, si bien con carácter temporal, a la espera de nueva normativa, o, en su caso, de la emisión del preceptivo Dictamen de la Comisión Permanente del Consejo de Estado no cumplimentado, y posterior publicación del Real Decreto declarado nulo, la Tesorería General de la Seguridad Social entiende procedente dar de alta y cotizar por la prestación de prácticas externas (e internas en los centros o servicios de la Universidad), a cuyo efecto es necesario que el empleador proceda a dar de alta, y cotizar las correspondientes cuotas, tanto patronal como del trabajador, a la Seguridad Social.

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

Por ello, entiende esta Defensora, que procedería comunicar dicha circunstancia a las empresas y entidades que hayan suscrito Convenios de Cooperación Educativa con la Universidad, en desarrollo del artículo 7 del anulado Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

Ello **únicamente en los casos en que exista**, como requiere el Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, por el que se regulan los términos y las condiciones de inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social de las personas que participen en programas de formación, **una contraprestación económica para los afectados**.

Lo que se transmite al Excmo. y Magnífico Sr. Rector y a los Vicerrectorados de Estudiantes, de Estudios de Grado, de Postgrado y Formación Continua y de Relaciones Institucionales e Internacionales, así como a la Gerencia de la Universidad Complutense de Madrid.

Madrid, 12 de septiembre de 2013
La Defensora del Universitario

Mª. Isabel Aránguez Alonso.

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

RECOMENDACIÓN SOBRE LA MATRICULACIÓN DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER.

Si bien la anterior Defensora del Universitario, el pasado mes de noviembre de 2012 efectuó una recomendación cuyo contenido es similar al de la presente, hemos detectado en la Oficina de la Defensora del Universitario, que persisten quejas sobre la matriculación de ambos Trabajos de fin de titulación y la imposibilidad de agotar las dos convocatorias anuales a que da derecho la matriculación de las mismas.

Por ello, en relación con diversas quejas, tanto escritas como verbales, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

La regulación de los trabajos de fin de Grado y Master se contiene en las siguientes normas:

- ⇒ Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 24 de julio de 2012, por el que se aprueban las Directrices Trabajo de Fin de Grado (BOUC de 30 de julio de 2012)
- ⇒ Reglamento de trabajo de fin de Master (BOUC de 15 de noviembre de 2010)

Ambas normas configuran el trabajo de fin de master como una asignatura más, que se matricula al inicio del curso académico y cuya evaluación se produce una vez superadas el resto de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación.

Esta circunstancia no había venido provocando problemas hasta el año pasado, tras la entrada en vigor de los nuevos precios públicos de los estudios de educación superior operada por los Decretos del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid: el Decreto 66/2012, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013 y el Decreto 71/2012, de 26 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales de Master en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013.

Pero la citada circunstancia se ha agravado aún más este año, tras la aprobación de un incremento en los citados precios públicos, operada por el Decreto 60/2013, de 18 de

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

julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2013-2014.

El problema que viene planteándose a los alumnos es la necesidad de tener que pagar una segunda y sucesivas matrículas para la presentación y defensa del trabajo de fin de Master sin haber siquiera presentado dicho trabajo, en el caso en que estudiante no haya superado alguna de las otras asignaturas del plan de estudios que cursa.

También se plantea en el supuesto en que exista una causa grave y justificada, como pudiera ser una enfermedad propia o fallecimiento o enfermedad de un familiar, que pudiera determinar la imposibilidad de asistir a la convocatoria para la defensa del trabajo.

Debido a la crisis económica, el esfuerzo económico que supone cursar estudios superiores ha aumentado en progresión geométrica, máxime cuando existe la necesidad de abonar segunda y sucesivas matrículas.

A ello es preciso añadir que, la configuración de los Trabajos de Fin de Grado y Master como asignaturas que deben ser superadas una vez aprobadas el resto de las que configuran la titulación, determina que, en caso de que existan otras asignaturas suspensas, los alumnos no puedan examinarse de estos Trabajos y ello implica, en definitiva, que el precio público que constituye su matrícula sea abonado sin que materialmente pueda prestarse el servicio público que justifica su abono.

Por ello, en caso de suspenso de alguna asignatura, la Universidad recaudaría un precio público por un servicio que, de facto, no ha podido prestar, por impedimento de la propia normativa que ésta ha aprobado.

El concepto de precio público, contenido en el artículo 24 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos, requiere por parte de la administración la correspondiente prestación de un servicio o realización de una actividad efectuada en régimen de derecho público.

La inexistencia de efectiva prestación de servicio pudiera determinar la percepción de un ingreso indebido por parte de la Universidad, y por tanto, de forma involuntaria, podría producirse un enriquecimiento injusto generado por la propia normativa que la Universidad ha aprobado.

Por ello, esta Defensora reitera a las autoridades académicas la sugerencia ya propuesta por esta Institución, para que proceda al estudio de la posibilidad de modificar la normativa reguladora de los Trabajos de fin de Grado y de fin de Master, de modo que,

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

análogamente a como se establece en los estudios de Doctorado, se establezca un sistema de matriculación similar a la matriculación del Diploma de Estudios Avanzados (Suficiencia Investigadora), abriendo un plazo específico de matriculación tras la calificación del resto de asignaturas que configuran los estudios de Doctorado.

De esta manera, existiría un plazo de matriculación para la Superación del Trabajo de Fin de Master y de Fin de Grado en junio, tras la entrega de actas, y otro en septiembre, tras la entrega de actas en septiembre, y de esta manera sólo se procedería a matricular dichos trabajos una vez superados todos los créditos que configuran cada uno de los estudios, aplicando los correspondientes precios públicos cuando verdaderamente se vaya a prestar el servicio público que cubren los precios abonados: la presentación y defensa del Trabajo de Fin de Grado y Master, y evitando que se conculque, de hecho, el derecho que asiste a los alumnos a hacer uso de las dos convocatorias anuales que la matrícula de una asignatura otorga.

Madrid, 19 de septiembre de 2013
La Defensora del Universitario

Mª. Isabel Aránguez Alonso.

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

IV. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

Debe destacarse en el curso objeto de la presente Memoria la celebración de elecciones al cargo de Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, en las que resultó elegida, Dª. Mª Isabel Aránguez Alonso, Doctora en Farmacia y Profesora Titular del Departamento de Bioquímica y Biología Molecular, de la Facultad de Farmacia de la UCM, cuya toma de posesión tuvo lugar el 25 de junio de 2013.

En el presente resumen de actividades, procede, por tanto, diferenciar las actuaciones llevadas a cabo por las dos Defensoras que han estado al cargo de la Oficina durante el curso académico objeto de la actual Memoria:

1) Desde comienzo del curso académico 2012-2013, en fecha 28 de septiembre de 2012 a 24 de junio de 2013, se desarrollan actividades llevadas a cabo por la Defensora Universitaria saliente, Dª. Rosa M Galán Sánchez, asistida por su Defensora Adjunta, la Profesora Dª. Isabel Fernández Torres, quien además sustituyó a la Profesora Galán, durante su baja maternal.

2) Desde su toma de posesión, el 25 de junio de 2013, se sitúa al frente de la Oficina de la Defensora Universitaria de la UCM, la Profesora Aránguez Alonso. Por ello, se detallan las actividades que ha llevado a cabo desde esa fecha hasta el día 26 de septiembre de 2013, ya que el 27 de septiembre tuvo lugar la apertura del presente curso académico 2013-14.

A) Relaciones con otros Defensores.

Junto con las actuaciones propias de la Oficina, la Defensora Universitaria ha llevado a cabo una serie de actividades, derivadas de la condición de miembro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), como de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU), así como de la European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE).

La función de las asociaciones citadas es abordar y poner en común entre los representantes de las Defensorías de las diferentes Universidades, las principales cuestiones de interés universitario, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad en la educación superior.

Se ha dado cumplimiento por tanto, a través de las actividades desarrolladas, a lo dispuesto en el art. 5 de los Estatutos de la CEDU, que tiene como fines los siguientes:

- Fomentar la promoción de cuantas actividades afecten a la gestión y desarrollo de la institución de la Defensoría Universitaria, así como estimular la cooperación entre ellas y con instituciones análogas tanto de ámbito nacional como internacional.

- Intercambiar información, promover análisis, informes y recomendaciones que redunden no sólo en una mayor y más eficaz cooperación con las Administraciones Públicas, sino principalmente en una mayor calidad de la Universidad.

- Promover la celebración de los Encuentros Estatales, coordinándose con la institución organizadora.

Dª Rosa M Galán, ha representado a la UCM, en las diversas Jornadas convocadas por las Defensorías de otras Universidades Españolas:

El 10 de mayo de 2013, se celebraron en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos, de la Universidad Politécnica de Madrid, organizadas por la Defensora Universitaria de la UPM, Dª María del Carmen González Chamorro, las Jornadas que bajo el título "*Jornadas sobre el Informe de la Comisión de Expertos sobre la Reforma del Sistema Universitario Español (SUE)"*, reunieron a un gran número de Defensores Universitarios procedentes de diferentes Universidades Españolas.

En estas Jornadas se presentaron las siguientes ponencias:

"Selección del Personal Docente e Investigador de las Universidades Públicas".

Ponente: D. Ramón Durán Rivacoba, Defensor Universitario de la Universidad de Oviedo.

"Propuestas para la Reforma y Mejora de la Calidad y Eficiencia del Sistema Universitario Español".

Ponente: Dª María del Carmen González Chamorro, Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

"Evaluación de la Calidad de las Universidades: Excelencia y Competitividad".

Ponente: D. José María Aguirre Oraá, Defensor Universitario de la Universidad de la Rioja.

"Consideraciones relativas al Capítulo III dedicado al Gobierno de las Universidades (La Gobernanza)".

Ponente: D. Argimiro Rojo Salgado. Defensor Universitario de la Universidad de Vigo.

"La Financiación de las Universidades Públicas".

Ponente: Dª Rosa M Galán Sánchez, Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid.

Encuentros Nacionales e Internacionales

Durante el presente curso académico, y por los motivos personales anteriormente indicados, D. ª Rosa M Galán Sánchez, no ha podido acudir a los Encuentros Anuales que cada una de las Asociaciones y Redes de Defensores Universitarios acostumbra a celebrar.

B) Actuaciones ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Durante el presente año académico se ha mantenido, por parte de la Oficina de la Defensora Universitaria, el canal de comunicación iniciado en años anteriores con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, intensificado durante el presente curso, como consecuencia de los profundos cambios que se han producido en la normativa reguladora de los precios públicos universitarios, de las becas generales y de movilidad, así como del resto de becas convocadas por dicho órgano directivo.

Por ello, la Defensora del Universitario ha hecho llegar al Ministro de Educación, Cultura y Deporte, Sr. D. José Ignacio Wert Ortega, así como a diferentes miembros de su Ministerio, escritos y propuestas en los que se pone de manifiesto los problemas surgidos en diferentes ámbitos universitarios y las posibles vías de solución a los mismos; en concreto, y como más significativas, se han suscitado cuestiones relativas a los alumnos solicitantes de Becas de carácter general y de movilidad, dadas las consecuencias, que en la situación personal y económica de estos alumnos ha tenido la actual crisis económica y las últimas reformas en materia de precios públicos por servicios universitarios, las cuales les han afectado de una manera muy negativa en la posibilidad de continuar sus estudios.

En esta misma materia se ha trasladado al Ministerio, la necesidad de articular sistemas que tengan en cuenta a efectos del cómputo de segunda y sucesivas matrículas, la concurrencia de la existencia de una anulación de oficio de la matrícula formalizada por la falta de concesión de una Beca, cuyas consecuencias en futuras matrículas determina el incremento sustancial al alza de su importe.

También se han comunicado al Ministerio los problemas que nos han expuesto los alumnos, en relación con la modificación de la regulación de los préstamos-renta y de las convocatorias del Ministerio de Becas-colaboración.

Como destacábamos al comienzo de este epígrafe, en fecha 25 de junio de 2013, D. ª. Mª Isabel Aránguez Alonso, Doctora en Farmacia y Profesora Titular del Departamento de Bioquímica y Biología Molecular, de la Facultad de Farmacia de la UCM, es elegida por el Claustro Universitario Defensora Universitaria de la UCM.

Desde su toma de posesión, la Defensora Universitaria ha llevado a cabo una intensa agenda de reuniones con diferentes miembros de la Comunidad Universitaria, dando respuesta a las numerosas quejas y reclamaciones que han tenido entrada en su Oficina, elaborando informes cuyo contenido ha enviado a las autoridades académicas de la Universidad, y que ya han dado sus primeros frutos en la correcta aplicación de la normativa universitaria y, en consecuencia, en la mejora de la calidad del servicio público que nuestra Universidad debe prestar.

Del mismo modo, desde el inicio en su cargo, Dª. Mª. Isabel Aránguez Alonso ha desarrollado una continua labor de contacto y comunicación con los Defensores de las diferentes Universidades que integran el territorio nacional.

En este sentido, en fecha 23 de septiembre de 2013, la Defensora asistió en la Universidad Politécnica de Madrid, a la reunión organizada por la Defensora Universitaria de la UPM, Dª. María del Carmen González Chamorro.
Esta reunión, contó con la asistencia de los Defensores Universitarios de las diferentes Universidades existentes en la Comunidad de Madrid, abordándose en la misma problemáticas comunes a las diferentes Defensorías, así como temas relacionados con el comienzo del curso académico, con especial interés en los problemas derivados del incremento de los precios públicos universitarios.

En esta jornada, los Defensores Universitarios de la CAM, dieron la bienvenida como nuevos Defensores Universitarios, a D. Vicente Mazimpaka Nibarere y a Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, Defensores de la UAM y UCM respectivamente.

La actuaciones derivadas de las relaciones de la Defensora de la UCM con otros Defensores Universitarios, continúan desarrollándose e incrementándose a día de hoy, debido a los diversos Congresos, Nacionales e Internacionales, a los que esta Defensora ha asistido por su condición de Defensora Universitaria, y en representación de la Universidad Complutense de Madrid, desde su toma de posesión, y que por la limitación temporal de esta Memoria, serán objeto de desarrollo en la correspondiente al próximo curso académico.

V. CONSIDERACIONES GENERALES.

Partiendo del análisis de las consultas y quejas que han llegado a nuestra Oficina y, al margen de las recomendaciones e informes que se recogen en esta Memoria, procede hacer las siguientes observaciones y sugerencias sobre la situación de nuestra Universidad, ya que se han detectado algunos problemas en su gestión que pueden ser objeto de mejora con el fin de lograr un servicio de mayor calidad, que permita un mejor desarrollo de los derechos universitarios, derechos que son patrimonio de todos y cada uno de los miembros de nuestra comunidad universitaria.

Si bien el curso 2011-2012, tal como se expresó en la memoria correspondiente al mismo, ya comenzamos a sentir sus efectos, la repercusión de la crisis económica sobre la comunidad universitaria se ha agudizado en el curso 2012-2013.

Efectivamente, el curso 2012-2013 ha sido especialmente duro, puesto que ha sido el primero en el que ha resultado de aplicación el incremento de los precios públicos de las matrículas universitarias, por la modificación de su cuantía, operada por los Decretos 66/2012, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013 y 71/2012, de 26 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales de master en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013.

Ambas normas han marcado un antes y un después en la concepción y en la propia prestación del servicio público de la educación superior, habiendo resultado muy complicado gestionar las dificultades de pago de los alumnos que, ya casi al final del curso, fueron facilitadas desde el Rectorado, mediante la habilitación de un fraccionamiento en el pago de las matrículas, fraccionamiento de pago que permitió finalmente rehabilitar en el campus virtual a todos los alumnos cuyas matrículas fueron inicialmente anuladas.

Hasta llegar a la solución final del problema, la Oficina de la Defensora del Universitario ha recibido multitud de quejas por la incertidumbre causada en nuestros alumnos, así como por la ausencia de notificación con suficiente plazo para poder reunir y, en su caso, proceder al pago de las matrículas universitarias, máxime cuando nuestros alumnos vieron cambiadas las reglas del juego, con un incremento muy considerable del monto de sus matrículas, en pleno proceso de la superación de las materias evaluables del curso. Porque, efectivamente, el incremento del coste de los precios públicos se produjo, para muchos de nuestros alumnos, cuando se encontraban en cursos intermedios para superar su titulación. Sus quejas, razonablemente, indicaron que si ellos hubieran conocido el incremento que iban a sufrir los precios públicos de sus estudios, no los hubieran iniciado, sobre todo en el caso de los Masteres Oficiales. Lo cierto y verdad es que esta circunstancia permite afirmar que se ha producido una cierta retroactividad de una disposición no favorable para nuestros alumnos, puesto que de haberla conocido previamente no se hubieran matriculado, y, por tanto cabe decir que este tipo de procedimiento debe ser recusable por el ordenamiento jurídico, de acuerdo con nuestro texto constitucional.

Además del problema general de la dificultad de pago de las matrículas, este curso pasado, como todos ustedes conocen, se ha producido un endurecimiento de los requisitos para la obtención de becas generales y de movilidad por parte del Ministerio de Educación. Han

sido sistemáticas las quejas recibidas, sin duda las más abundantes, cuya motivación era la imposibilidad del pago de sus matrículas al no haber obtenido beca por parte del Ministerio.

También hemos presenciado la penosa pérdida de programas de ayuda a nuestros alumnos discapacitados, pérdida que es consecuencia de la citada crisis, pero que nos debe llevar a reflexionar sobre las prioridades universitarias. El colectivo de alumnos discapacitados se merece de nuestra comunidad el máximo esfuerzo, tanto económico como administrativo, sin que podamos permitir que dejen de estudiar nuestros alumnos más brillantes, ni tampoco nuestros alumnos discapacitados. Nuestros alumnos más brillantes, no lo son sólo por sus calificaciones, sino también por su vocación y esfuerzo. No podemos olvidar a nuestros mejores alumnos, y si no hay dinero en la Universidad, habrá que buscarlo fuera para ellos, ya que son un ejemplo de superación y motivación para todos nosotros.

Como consecuencia también de la citada crisis económica que sufre nuestra Universidad, se ha producido la falta de Profesorado suficiente a inicios del curso, circunstancia motivada por la tardanza en la contratación de Profesorado Asociado, absolutamente imprescindible para la adecuada docencia en muchos de nuestros Centros, siendo especialmente grave el problema que se generó a inicios del curso en la Facultad de Educación, lo que motivó una queja colectiva por parte de su alumnado, que tardó varios meses en ver cubierta toda la docencia prevista en su plan de estudios.

Otro problema directamente derivado de la crisis económica ha sido la dificultad en la aplicación de la bonificación de los precios públicos por la obtención de matrículas de honor. Hemos recibido varias quejas fundamentadas en la interpretación de su normativa, motivo que resulta novedoso por la especial incidencia que el incremento del coste de las matrículas ha generado en nuestro estudiantado. Los alumnos han formulado las siguientes cuestiones, cuya resolución también describimos por entender que su difusión entre la comunidad universitaria puede ser beneficiosa para su correcta gestión administrativa:

- La aplicabilidad de la bonificación de las Matrículas de Honor obtenidas en cursos anteriores para el reconocimiento de créditos en estudios de Master.
- La aplicabilidad de la bonificación de las Matrículas de Honor obtenidas en cursos anteriores en segundas y sucesivas matrículas.

Un problema aún no resuelto, e íntimamente ligado con la cuestión es la necesidad de modificar las normas de anulación de matrícula, necesidad que generó una Recomendación por parte de la anterior Defensora del Universitario en septiembre de 2012. Esta necesidad se ha producido por la citada modificación de la regulación de los precios públicos universitarios, que determinan el incremento porcentual del coste de matrícula en el caso de segundas y sucesivas matrículas. Es preciso, por tanto, articular algún sistema que permita que, una vez iniciado el curso, se pueda anular la matrícula. Aunque dicha anulación no lleve aparejada la devolución del importe de los precios públicos, si debiera determinar que no se compute a efectos de sucesivas matrículas en años posteriores. También debiera estudiarse la posibilidad de proceder a una anulación parcial, anulación hoy no contemplada por la normativa, pero sí justificada por el elevado coste de las mismas.

Otro problema íntimamente ligado con la crisis económica que persiste en afectar a nuestra comunidad es el problema del retraso en la impresión de nuestros títulos

académicos. Son cada vez más numerosos los alumnos que reclaman la impresión de sus títulos con carácter urgente, ya que la demora en la prestación del servicio cada vez es mayor, dándose la circunstancia de que los alumnos pagan la prestación del servicio por adelantado, y en este caso, podríamos indicar que "muy por adelantado", ya que parece poco razonable una tardanza en su impresión superior a los dos años.

Nuestra comunidad ha sufrido también los recortes generales en prestación de servicios, siendo destacable la supresión de la línea de la EMT I, que ha motivado que hiciéramos gestiones en la EMT y en el Consorcio de Transportes, gestiones que, por ahora, no ha logrado el restablecimiento del servicio.

Para finalizar con la exposición de los problemas relacionados con la crisis, simplemente apuntar que existe un problema transversal, y éste es la conciencia en nuestros alumnos de la baja calidad de la prestación del servicio que reciben, al evaluarlo en relación con el nuevo coste que soportan. Ello determina que cualquier problema académico o de servicios se magnifique, al entender nuestro alumnado que tienen derecho a una mejor prestación del servicio, ya que pagan un alto precio por él.

A estos problemas hay que añadir problemas de índole estrictamente académica o de prestación de servicios que surgen en el desarrollo de la prestación del servicio público de la educación superior, y que creo que debe conocer la comunidad universitaria para, en la medida de lo posible, poder solucionarlos si se reproducen.

Así, hemos tenido conflicto con los traslados y cambios de dirección de las tesis doctorales. Es este un tema reiterado todos los cursos académicos, ya que no existe una obligación legal prevista para que el Director de Tesis autorice al Doctorando el traslado de su tesis o el cambio de su Dirección.

Cuando existen problemas personales entre Director y Doctorando el problema termina convirtiéndose en prácticamente irresoluble, donde, sin entrar en la cuestión de quien tiene la razón, lo cierto es que la situación puede desembocar en un grave problema personal para nuestros Doctorandos, que incluso puede determinar que se vean privados de la posibilidad de obtener becas para su investigación, como desgraciadamente así ha sucedido el pasado curso en algunos casos.

Otros problemas destacables que también vienen produciéndose prácticamente todos los cursos, son los derivados de la posibilidad de ampliación o modificación de matrícula de nuestros alumnos Erasmus, circunstancia que se permite en algunos Centros y no en otros. Comprendiendo de antemano la dificultad de gestionar el ingente número de solicitudes y necesidades, quizá debiéramos analizar el daño que se causa a los alumnos que, incluso por error propio, no pueden matricular asignaturas cursadas y superadas en las Universidades de destino, por un problema sustancialmente administrativo.

Los problemas determinados por los cambios de grupo subsisten, y parecen de difícil, o incluso de imposible resolución en algunos Centros, debido al gran número de alumnos matriculados. Pero merece la pena incluirlos en la presente reflexión, al objeto de indicar que resultan primordiales para los alumnos, ya que el alto índice de presencialidad exigido en los nuevos planes de estudios, y no siempre justificado, puede determinar que se impida poder cursar estudios universitarios a los alumnos en circunstancias especiales, si existe imposibilidad de conciliar dichos estudios con un trabajo remunerado, necesario para el abono de las matrículas universitarias o a aquellos que por motivos personales plenamente justificados, como pueden ser la enfermedad propia o familiar, no pueden asistir regularmente a clase, como sería su deseo.

Otra fuente de conflictos ha sido la obligatoriedad de que la Universidad provea las prácticas curriculares de nuestros alumnos. Hemos tenido algún problema por la imposibilidad, por parte de la coordinación de estudios, de conseguir prácticas al negarse en muchos casos las empresas a tutelar las mismas, debido a los problemas de falta de personal que también se dan en el ámbito profesional privado. Los alumnos exigen en muchos casos que la Universidad provea dichas prácticas cuando éstas forman parte del Plan de Estudios, sin que exista una regulación clara, concreta y precisa que determine dicha obligatoriedad y, en todo caso, aunque así fuera, sin que la Universidad pueda obligar a una determinada empresa a tutelar a sus alumnos porque así lo disponga un concreto Plan de Estudios.

Por lo que se refiere al desarrollo de nuestra normativa universitaria seguimos careciendo de un desarrollo adecuado del Estatuto del Estudiante, que nos ayudaría a articular los procedimientos de recurso y el catálogo de derechos y deberes de estudiantes y docentes. La aplicación del actualmente en vigor tiene muchas lagunas que es preciso corregir, para su plena adecuación a las nuevas titulaciones en vigor, adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.

Tampoco se ha desarrollado la normativa que permita la aplicación de los Tribunales de Compensación a las nuevas titulaciones del Espacio Europeo de Educación Superior, lo que ha llevado a tramitar numerosas quejas de nuestros alumnos, presentadas en la Oficina de la Defensora del Universitario, institución que considera que el problema requiere una inmediata solución.

Lo mismo cabe decir de una adecuada normativa reguladora del Plagio o, incluso un documento más informal, como pudiera ser un protocolo de actuación ante el Plagio para Tesis Doctorales y Trabajos de Fin de Grado y Master.

Hemos recibido también quejas sobre disfunciones del programa informático de Matriculación y sobre la ausencia de un servicio de información que oriente a los alumnos a la hora de hacer su matrícula on-line. De estas quejas por un mal funcionamiento de los sistemas informáticos tampoco se ha salvado el Ministerio de Educación, ya que nuestros alumnos han sufrido grandes dificultades para efectuar solicitudes, al haberse detectado fallos y, sobre todo, falta de asesoramiento para la tramitación telemática de las Becas Generales y de Movilidad.

Hemos recibido también quejas relativas a la inexistencia de procedimiento para la impresión del Suplemento Europeo al Título adecuado a las titulaciones de Grado y Master, que sigue sin ser emitido por nuestra Universidad, con incumplimiento de la legislación vigente, si bien, con respecto a este último tema, también hemos de decir que prácticamente ninguna otra Universidad Española lo está emitiendo, circunstancia que en ningún caso debiera consolarnos.

Para finalizar hemos de expresar nuestra preocupación por la tendencia en aumento de las quejas relacionadas con comportamientos y actitudes violentas entre nuestros colectivos, en todos los sentidos y direcciones y en diferentes grados. Esta tendencia debe ser abordada desde el principio con la voluntad de eliminarla de forma radical, ya que constituye uno de los índices generadores de malestar más importante en nuestra universidad. Malestar que no siempre se manifiesta abiertamente, por lo que no resulta fácil de identificar en muchos casos y sólo la atención individualizada y personalizada en el proceso informativo y de investigación de cada caso en concreto, permite muchas veces detectar estas conductas violentas debajo de problemáticas, que en una primera lectura, podrían ser encuadradas en simples problemas de relación o de gestión.

La elaboración de un protocolo para proceder adecuadamente en casos de violencia y acoso por parte de todas las instancias implicadas, es una necesidad imperiosa que debe ser abordada inmediatamente, ya que contribuirá a generar mayores niveles de seguridad y satisfacción en los miembros de la comunidad, lo que sin duda contribuirá a generar un mayor nivel de efectividad y calidad en el desarrollo del trabajo de todos.
Estos protocolos están ya establecidos y en funcionamiento desde hace tiempo en otras universidades de nuestro entorno y la Complutense, por su antigüedad, importancia y número de personas integrantes no puede permitirse el carecer de este instrumento que sin duda será de gran ayuda para todos, al permitir el tratamiento de problemas tan sensibles con las adecuadas garantías para todas las partes.

Esta es una asignatura pendiente para nuestra Universidad, asignatura que debemos superar con mención "matrícula de honor", ya que, si existe una comunidad que no se puede permitir comportamientos violentos es la nuestra, puesto que la comunidad universitaria sigue siendo una de las mejor valoradas en nuestra sociedad y debemos trabajar cada día para aumentar esta percepción y consolidarla.

VI. OBJETIVOS CURSO 2013-2014.

Los objetivos planteados para este período son: incrementar la visibilidad de la Oficina de la Defensora y de su actuación, agilizar la tramitación de los casos, así como implantar e implementar métodos de evaluación de la calidad de la atención de la Oficina de la Defensora. En esto se ha estado trabajando en los últimos meses y esperamos que puedan verse completados en el próximo trimestre del año 2014.

Visibilidad:

• Difundir la figura del Defensor y de las Actividades de la Oficina.

• Conocer en primera persona la problemática de los distintos estamentos de la comunidad universitaria.

• Desarrollar la utilización de la página Web. Creación de un Buzón de comentarios y sugerencias on-line.

La Defensora Universitaria se propone dirigir un escrito a los Directores y Decanos de Centros, así como a los Directores de Departamentos comunicándoles su disponibilidad e interés en asistir a los órganos colegiados, siempre y cuando lo consideren oportuno, ya que dicha asistencia no tendrá más objetivo que el de incrementar la visibilidad de la figura, conocer de primera mano la problemática de la Comunidad Universitaria e informar de los procedimientos y actuaciones que de forma general lleva a cabo, en casos que sean objeto de interés general.

Agilidad y Calidad:

Los objetivos que pretenden agilizar y garantizar una asistencia de calidad se han abordado conjuntamente, ya que ambos se retroalimentan entre sí en el proceso.

• Definir la metodología de evaluación de la calidad en la atención prestada.

• Implementar nuevos sistemas de gestión basados en las TIC´s.

• Diseñar una herramienta que permita informar a los usuarios del estado de sus expedientes en tiempo real.

• Retroalimentar la información obtenida del sistema a las unidades responsables de su gestión.

• Facilitar el acceso de todos los miembros de la Comunidad Universitaria a las recomendaciones que se hacen a los responsables de la gestión universitaria.

• Definir un Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) para la Oficina de la Defensora Universitaria, tomando como base la propuesta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

VII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2012-2013.

La Memoria del curso 2012/2013 es la primera que presento ante este Claustro como Defensora Universitaria y a la dificultad que conlleva mi inexperiencia en este menester, se une la que se deriva de que el trabajo que presento no me pertenece a mi, sino fundamentalmente a la profesora Rosa Mª Galán Sánchez que ocupó el cargo de Defensora durante los últimos seis años, con la ayuda en el último año de la profesora Isabel Fernández Torres.

En los pocos meses que llevo desarrollando este trabajo puedo decir, lo mismo que decía la Profesora Galán, que es una de las experiencias laborales más gratificantes que se pueden realizar, ya que poder ayudar a los miembros de nuestra comunidad en la resolución de sus problemas, conlleva una honda satisfacción, aunque a veces el trabajo tiene una gran intensidad y complejidad, puesto que no siempre es fácil encontrar la mejor solución para todos.

Las actividades de las que rindo cuenta, como ya ocurrió el año pasado, se han realizado en un difícil contexto de crisis económica, que afecta gravemente a muchas personas de nuestra comunidad universitaria, y a la propia Institución, limitando, en ocasiones, las posibles actuaciones frente a algunos problemas.

También hemos sufrido reformas legislativas que han afectado al derecho al acceso a la enseñanza universitaria, como consecuencia del endurecimiento de los requisitos académicos para obtener becas, la minoración de sus cuantías o la incertidumbre sobre la cantidad a percibir y del elevado incremento de los precios públicos de matrícula por segundo año consecutivo, especialmente de las segundas y posteriores matrículas, tanto en los estudios de grado como especialmente en los de master.

Las reformas legislativas también han incidido negativamente en las condiciones de trabajo, el salario o la carrera profesional del personal que presta servicios en la universidad. Dichas medidas han dado lugar a una evidente merma de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria, incluyendo la mayor dificultad para defender esos derechos que han sido conseguidos a través de muchos años de esfuerzo colectivo y cuya defensa compete, entre otras instancias, a cualquier Defensor Universitario.

Es habitual que al finalizar cada ejercicio, la Defensora elabore unas conclusiones finales que derivan de un proceso de reflexión sobre lo acaecido en el curso que dejamos atrás y que tienen el objetivo de ayudarnos a enfocar el trabajo del curso siguiente con más eficacia y precisión.

Yo en esta ocasión debo remitirme al trabajo realizado por la Profesora Galán y reiterar parcialmente las reflexiones de la Memoria del curso anterior.

En primer lugar, porque es de justicia, ya que el trabajo fundamental recogido en esta Memoria, a ella le pertenece y ya que ella ya no puede presentarlo, al menos que estén presentes en él sus comentarios y opiniones, la segunda es porque estoy totalmente de acuerdo con las reflexiones que ha venido haciendo a lo largo de sus años de trabajo en la Insititución, y en los pocos meses que llevo en el cargo, he visto que las cosas son, exactamente, tal como ella las describe y la tercera es que todo lo expuesto sigue teniendo vigencia, porque los problemas en su gran mayoría siguen siendo los mismos y todavía tenemos que afrontar el hecho de que no hemos sido capaces de resolverlos, en parte

porque forman parte de la situación estructural general y en parte porque no se les ha dado solución satisfactoria y siguen generando malestar y descontento.

Procede indicar que, partiendo del análisis de las consultas y quejas que han llegado a nuestra Oficina, y al margen de las recomendaciones que se recogen en esta memoria, procede efectuar las siguientes observaciones y sugerencias sobre la situación de nuestra Universidad y la conveniencia de mejorar en algunos aspectos para dar un servicio de superior calidad y que permita un mayor desarrollo de los derechos universitarios.

Como ya he indicado en las consideraciones generales de esta Memoria, este curso nuevamente se ha notado especialmente la repercusión de la crisis económica sobre la comunidad universitaria. Esa incidencia se manifiesta, por ejemplo, en los casos de anulación de matrícula por impago o en las solicitudes de aplazamiento de los pagos de matrícula.

El curso 2012-13 la UCM no dispuso de un fondo o acciones propias con los que atender a estudiantes con situaciones singulares, que quedaban fuera de los programas de becas nacionales y de la Comunidad Autónoma.

Es de valorar muy positivamente, por tanto, que en el curso actual, la Universidad haya hecho un esfuerzo importante, para cubrir esta necesidad, implementando el nuevo programa de ayudas extraordinarias al estudio 2013-2014.

Nuevamente nuestros alumnos en el extranjero e incluso en prácticas nacionales remuneradas, han soportado dificultades para costear su mantenimiento por la tardanza en el pago de becas y ayudas.

La Universidad debe ser especialmente sensible con el pago de estas cantidades, y evitar cualquier retraso en el abono de los mismos, adoptando al efecto cualquier acuerdo e iniciativa por parte de todas las instancias implicadas (Ministerio de Educación, Comunidad de Madrid, Universidades y Empresas), de manera que los estudiantes reciban sus becas y ayudas puntualmente al inicio de la estancia o de la prestación del trabajo, y no meses después de haberla iniciado, o incluso una vez que ya están de vuelta en España o incluso cuando sus prácticas han concluido.

Procede indicar que, como otros años, un número elevado de las actuaciones solicitadas por el alumnado están relacionadas con los procesos de evaluación, resultando urgente el desarrollo del Estatuto del Estudiante Universitario estatal en la materia, que evitará disfunciones y confusión entre nuestros estudiantes y también nuestro profesorado.

Los tipos de quejas recibidas son similares a los de los cursos pasados: no publicación de la convocatoria, incumplimiento del calendario y de los criterios de evaluación publicados en la guía docente, realización exámenes orales sin respetar unos derechos mínimos o respeto del derecho a revisión en los plazos establecidos.

Resulta recomendable que los diferentes órganos de la Universidad implicados en la elaboración y aprobación de los programas y guías docentes de las asignaturas, en el ejercicio de las competencias que les corresponden, intenten evitar que se produzcan tales situaciones.

También sería recomendable que dichos documentos sean objeto de la máxima difusión entre nuestros alumnos, ya que muchos de ellos desconocen su existencia y el sistema de evaluación que finalmente se les aplica.

La implantación generalizada de los procesos de evaluación continua, en los nuevos estudios de Grado y Postgrado, está generando nuevos problemas que llegan a la Oficina de la Defensora, en concreto debemos destacar las dificultades de compatibilización entre trabajo remunerado y estudios, debido a la exigencia de una estricta presencialidad en los estudios.

Como bien indicaba la Profesora Galán, la evaluación continua ha supuesto un importante avance en el proceso de enseñanza-aprendizaje y es un método que ayuda a quienes asisten a las diferentes actividades y que permite evaluar algunas competencias transversales, ayudando a disminuir las cifras de fracaso académico de los estudiantes. También permite que el profesor pueda aprovechar el conocimiento continuo de los resultados del aprendizaje para introducir variaciones destinadas a mejorarlo. Pero provoca también grandes disfunciones, que impiden a nuestros alumnos superar las diferentes asignaturas si no han podido acudir a clase.

Deben articularse sistemas de evaluación continua que permitan a nuestros alumnos optar a un examen con la posibilidad de obtener la máxima calificación., o, al menos, con la posibilidad de se le aplique la calificación más favorable entre la del examen final o la evaluación continua.

Por ello, es cada vez más necesario abrir un debate en nuestra Universidad sobre esta cuestión para evitar que, en la práctica, se pueda vulnerar el derecho a las dos convocatorias que contemplan nuestra normativa y que permita a nuestros estudiantes compatibilizar estudios y empleo.

En cualquier caso deberían contemplar las guías docentes la recuperación de las diferentes actividades de la evaluación continua, salvo en aquellos casos en que sea imposible por las características de la actividad, debiendo entonces articularse un sistema de evaluación alternativo.

El proceso de matriculación también genera habitualmente grandes problemas, debiendo destacar los derivados de la inexistencia de suficientes plazas en los grupos que los alumnos solicitan y los problemas informáticos derivados de la dificultad de matriculación on-line.

Con respecto a ambos problemas debemos también abrir un debate con respecto a la necesidad de poder autorizar anulaciones de matrícula si los grupos y horarios no resultan finalmente compatibles con las actividades de nuestros alumnos. La realidad es que nuestros alumnos se matriculan a través de internet sin conocer finalmente el grupo al que son adscritos. En muchos casos, estos grupos no se adaptan a las necesidades laborales, familiares, culturales o deportivas que pueden resultar ineludibles por parte de nuestros alumnos. A ello hay que añadir que en numerosas ocasiones el proceso de matrícula se extiende más allá de las fechas de inicio del curso, por lo que la anulación posterior de la matrícula no determina la devolución del precio público de la misma.

Debemos por ello intentar articular un sistema de anulación de matrícula y un sistema de matrícula más flexibles, que permitan a nuestros alumnos anular la misma sin coste si ésta se efectúa una vez determinado el turno o grupo de docencia que pudiera resultar incompatible con sus obligaciones laborales o personales.

También hemos recibido quejas por el funcionamiento del sistema informático de matrícula, que en muchos casos falla, sin que exista un teléfono donde los alumnos puedan comunicar las incidencias que han tenido al momento de intentar formalizar su matrícula.

Son numerosas las llamadas que se reciben en la Oficina de la Defensora del Universitario comunicando la frustración de nuestros alumnos por este motivo.

En la actualidad nuestros alumnos exigen un mejor servicio, porque también pagan más por el mismo.

Nadie se salva de la crisis economica, y por ello, debo mostrar mi preocupación por la tardanza en la emisión de Títulos, que actualmente lleva un retraso de más de dos años, y que está ocasionando graves problemas a muchos de nuestros titulados, que deben acreditar la posesión de su titulación para conseguir un puesto de trabajo, sobre todo en el extranjero, donde no tienen ninguna validez las acreditaciones del pago de las tasas de dichos Títulos o la certificación sustitutoria del Título.

Este retraso se palía en casos urgentes gracias a la cooperación de los Servicios dependientes de los respectivos Vicerrectorados, pero debemos hacer notar que la Universidad percibe el importe de los derechos de expedición del Título con mucha antelación a la efectiva prestación del servicio de emisión del Título, y esta circunstancia pudiera determinar la reclamación del importe de los intereses de demora que ese ingreso de derecho público hubiera podido devengar.

Especialmente preocupante para esta Defensora son algunos de los episodios de violencia, tanto física como psicológica, que ha podido detectar, ejercidos entre distintos colectivos universitarios. Como siempre he manifestado, mi compromiso en contra de cualquier forma de violencia es total, ya que ésta es consustancialmente contraria a la vida universitaria. No obstante, en las actuales circunstancias, lo cierto y verdad es que quizá la propia crisis económica esté llevando a los diferentes colectivos universitarios a situaciones de enfrentamiento, que he detectado en distintos ámbitos, laboral, de género o incluso, como todos conoceis, entre grupos de estudiantes de distinta ideología política. Procede, por tanto, la apertura de un debate para intentar conseguir la resolución de dichos problemas, que a mi entender pasaría por la canalización de la frustración que, en mayor o menor medida, todos estamos sufriendo, canalización que debiera efectuarse utilizando el diálogo y el debate sobre los temas más proclives a producir enfrentamientos, utilizando la metodología especializada en la resolución pacífica de conflictos.

De hecho, en estos momentos estoy trabajando en este tema y ya le he planteado a nuestro Rector la necesidad de tener un protocolo, aprobado por los órganos de gobierno de la Universidad, para la actuación en casos de violencia psicológica y de acoso, protocolo en el que me consta que se está trabajando actualmente desde la Comisión de Prevención de Riesgos Laborales, dependiente del Vicerrectorado de Política Económica, aunque no hay que olvidar que en el protocolo general que se apruebe deben estar recogidos también, los problemas que afectan a los estudiantes, que pueden ser excluídos en un marco exclusivo de relaciones laborales.

Si ofrecemos a la sociedad, un escenario donde nos agredimos unos a otros, sólo por tener distinto género, raza, credo u opción política estamos dando la razón a los enemigos de lo que significa la UNIVERSIDAD con mayúscula y eso es algo tan grave que creo que todos debemos colaborar para que no ocurra. Discrepar es lícito, como lo es tener distintas visiones y puntos de vista sobre los más variados temas, pero en la universidad, lo que no puede tener cabida es la agresión ni la violencia de unos sobre otros, y me da igual quienes sean unos y quienes sean otros.

Ser Defensora del Universitario no es una tarea fácil, aunque si apasionante, sobre todo cuando mi intención es hacerme visible y representar la concordia, el diálogo, y la

tolerancia en armonía que deben presidir todos los aspectos de la vida universitaria. En este sentido, mi corta experiencia en la Defensoría me ha demostrado hasta la fecha, que son muchos los problemas a los que los universitarios nos debemos enfrentar, fruto de una situación socioeconómica difícil, pero por ello, nuestra labor es mucho más importante y requiere de toda nuestra inteligencia y capacidad de colaboración, ya que sólo el esfuerzo común de toda la Comunidad Universitaria puede conseguir que nuestra milenaria Institución perviva, atravesando con éxito estos momentos tan complicados para toda la sociedad. Este reto que todos compartimos, es una tarea difícil, pero no imposible y que desde luego merece la pena, por nosotros y por las generaciones venideras que nos sucederán.