Defensora Universitaria

Universidad Complutense de Madrid



MEMORIA

CURSO ACADÉMICO 2013/2014

MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

CURSO 2013/2014

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Portada: Elemento escultórico catalogado con nivel histórico número de catálogo 40.388 (Plan AOE.00.07 CIUDAD UNIVERSITARIA).

Título: Fuente de Diana.

Artista: Anna Hyatt Hungtington.

Ubicación: Jardines de la Facultad de Filosofía y Filología. Universidad Complutense. Madrid. Ejemplo único en la Ciudad Universitaria como parte integrante de un proyecto arquitectónico racionalista. Nº Catálogo 52.111. Parcela 067/11.

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

III. GRÁFICOS, RECOMENDACIONES Y CARTAS. CURSO 2013/2014.

IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN

V. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.
ANEXO: INFORME DE EVALUACIÓN CURSO DE VERANO.

VI. CONSIDERACIONES GENERALES.

VII. OBJETIVOS CURSO 2014-2015.

VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2013-2014.

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 2013-14 y los objetivos para el curso próximo.

La Memoria Anual de las actividades de la Defensora Universitaria para el curso 2013-2014, 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 actuaciones e iniciativas que se han puesto en marcha durante este curso académico y que se anunciaron en la Memoria del curso anterior como objetivos a alcanzar en este curso.

Lo mismo que en el ejercicio anterior, se ha introducido un capítulo donde se presentan al Claustro Universitario y a la Comunidad Universitaria los objetivos para el próximo curso y la situación actual de los mismos, para a continuación presentar 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.

En esta Memoria, como novedad, se presentan los datos relativos a los resultados obtenidos a través del análisis de las respuestas a las encuestas de la Evaluación de la Calidad del trabajo y la atención a los miembros de la Comunidad Universitaria complutense, llevados a cabos por los integrantes de la Oficina de la Defensora Universitaria. Estas encuestas fueron establecidas el curso pasado, y se han venido enviando a todas las personas que han solicitado la ayuda de la Defensora, cuando se da por finalizado el expediente originado por su solicitud de amparo.

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, al regular un mecanismo de garantías y de resolución de conflictos, no dotado de poder ejecutivo, desarrollando la figura del Defensor Universitario, en los Estatutos aprobados en 1985, por lo que este año 2015, cumplimos en la UCM 30 años de la definición de esta figura Institucional, lo que convierte a la Universidad Complutense en una de las primeras universidades del mundo que supo dotarse de un sistema de garantías de derechos y libertades, si bien en estas fechas solo podían acudir a ella en amparo los estudiantes, lo que todavía genera confusión en algunas personas, que no conocen suficientemente que la Ley Orgánica de Universidades de 2001 estableció en su disposición adicional decimocuarta la figura del Defensor Universitario para la defensa y amparo de TODOS los miembros de la Comunidad Universitaria.

Con posterioridad, la figura se ha generalizado en prácticamente todas las Universidades y se ha ido dotando de sustantividad y contenidos, ya que 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. El resultado de ello ha sido la creación en el año 2007 de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), asociación en cuya constitución se implicaron desde el primer momento mis predecesoras en el cargo de Defensora, lo mismo que yo me he preocupado de ejercer una participación activa desde el primer momento.

Durante el ejercicio 2013-14 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, 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, segundo, por su alta predisposición para solucionar los asuntos que han sido tramitados por esta Oficina, colaborando en la remisión de los informes en tiempo y forma con una diligencia encomiable en la mayoría de los casos.

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

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. Por tanto, me gustaría enfatizar que esta Memoria no pretende ser únicamente una relación de la labor realizada por esta Institución, sino que los datos que se ofrecen puedan ser considerados como un elemento de análisis del estado de funcionamiento de nuestra Comunidad Universitaria: de sus inercias, de sus carencias, de sus problemas y sobre todo, de la percepción que sus integrantes tienen de ella.

La Memoria, al poner de manifiesto la realidad 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.

Como siempre hay que considerar que todo lo realizado, puede y debe ser susceptible de mejora, 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, y expresar mi profundo reconocimiento porque han sido capaces de adaptarse con flexibilidad y eficacia a una nueva forma de trabajo, asumiendo mis objetivos como propios, con ilusión y entrega.

Quiero finalizar esta presentación señalando que, después de estudiar la definición que hace la disposición decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades del 2001 (LOU) del Defensor Universitario:

"Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía……."

Me pareció que no había mejor tarea, para una persona que siempre había tenido en la Universidad uno de sus mejores referentes vitales, que la de **velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios,** dirigiendo siempre sus actuaciones a ***la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.***

Esta función, al estar desprovista de cualquier poder ejecutivo, nos permite a los Defensores "convencer" más que vencer o imponer nada, y utilizar los argumentos y las habilidades de persuasión y mediación para "recomendar", "sugerir" y "proponer" actuaciones a los órganos de gobierno, que redunden en una mejor calidad del servicio público que presta esta secular Institución, corrigiendo las deficiencias de funcionamiento, o incluso estructurales, que podemos detectar, al ser sensibles a lo que nos comunican y trasladan los miembros de la Comunidad, que al estar seguros de que, si así lo piden, mantendremos su anonimato y la confidencialidad de los datos que nos aportan, se sienten libres de expresar lo que les preocupa y observan como negativo o manifiestamente mejorable en el funcionamiento de la Institución.

En la carta de presentación que dirigí a los miembros de la Comunidad Universitaria complutense en el inicio de mi desempeño como Defensora, me comprometí a "*promover espacios cooperativos y participativos, para que entre todos, podamos aportar ideas, reflexiones y documentos que sirvan a la Institución de punto de partida para promover las reformas y mejoras que se estimen necesarias para el mejor desarrollo de las funciones que tenemos encomendadas en el servicio a la Sociedad en su conjunto……..con el fin de que la vida universitaria sea más fácil y armoniosa entre todos sus miembros y que el intenso trabajo de Todos tenga el mejor resultado posible, en términos de rendimiento y de excelencia"*

En este sentido, creo que hay mucho todavía por hacer, pero también creo que las iniciativas que se han puesto en marcha y que están reflejadas puntualmente en esta Memoria, han comenzado a dar sus frutos en el sentido que me proponía, ya que el diálogo y el mejor conocimiento de las funciones que realizamos cada uno de nosotros, hace más fácil el entendimiento y la buena resolución de los conflictos y desencuentros que puedan surgir en el desarrollo de nuestro trabajo cotidiano, mejorando también el clima de relación y convivencia entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria. En este sentido, seguiremos trabajando con ilusión y entusiasmo para conseguir una mejor Universidad en todos los sentidos.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

Durante el curso académico 2013-2014, la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha gestionado un total de **527 expedientes respecto a los 393 tramitados en el curso académico anterior**; de los cuales 465 pertenecen al sector de los estudiantes.

Las **consultas** realizadas han ascendido a **135**, respecto a las **86** formuladas en el pasado curso, siendo el mayor número con un total de 101 consultas, las formuladas por el sector de los alumnos.

De lo expuesto anteriormente, se extraen las siguientes consideraciones:

1) El número total de **expedientes** tramitados durante el curso académico 2013-2014, supone estadísticamente y con referencia al curso académico anterior, un **incremento en un 34,1%,** de los supuestos en los que la Comunidad Universitaria complutense ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria.

2) El número total de **consultas** recibidas en la Oficina de la Defensora Universitaria durante el curso académico objeto de esta Memoria, supone estadísticamente un incremente en un **57%**, respecto a las formuladas el año anterior.

Por todo ello se concluye, que en los catorce años transcurridos desde el funcionamiento de la Oficina de la Defensora Universitaria en la Universidad Complutense de Madrid, el Curso Académico 2013-2014 se configura como el de mayor tramitación de expedientes y consultas presentadas hasta la fecha.

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

Junio: 138 quejas presentadas

Marzo: 72 quejas presentadas.

Febrero: 57 quejas presentadas.

El año anterior fue octubre, con 109 quejas, el mes de mayor afluencia de reclamaciones.

Por el contrario, los meses en los que menor registro de reclamaciones se produjeron fueron:

Agosto: 10 quejas presentadas.

Enero: 14 quejas presentadas.

Julio: 20 quejas presentadas.

EXPEDIENTES

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

1) Expedientes - Estudiantes: Total 465 reclamaciones gestionadas.

1.1 Por lo que se refiere a los estudiantes, la cuestión que ha generado en mayor medida la intervención de la Defensora Universitaria, ha sido la relativa a los problemas derivados del **Régimen Académico**, con un total de **107** quejas, frente a las **6** formuladas el año anterior.

Este más que notable incremento en la tramitación de quejas, se ha visto producido, por las múltiples reclamaciones recibidas, especialmente, con motivo de los problemas derivados de la organización del Grado de Bellas Artes en el CES Felipe II, en concreto han sido 99 expedientes tramitados por cuestiones de Régimen Académico con origen en Centros Adscritos.

1.2 La segunda cuestión que ha generado mayor número de intervenciones y expedientes, procedentes del sector de los alumnos, ha sido la relativa a los **Problemas académicos con Profesores**.

Del análisis global de esta materia, debemos hacer especial mención al incremento producido, con un total de **74** expedientes tramitados, frente a los 43 del pasado curso, lo que supone un incremento total del 72,1%.

Del estudio detallado de este problema en las diferentes ramas de conocimiento, se observa como es en el ámbito de los estudios de Humanidades, donde existe una mayor incidencia en lo relativo a Problemas académicos con Profesores; en concreto, han sido 53 las reclamaciones presentadas.

Del análisis comparativo con Memorias anteriores, se observa como hasta la actualidad este motivo de queja **"Problemas académicos con Profesores"** se ha ido incrementando de manera constante, siendo las cifras en el curso académico anterior como indicábamos de **43** casos, lo que supuso entonces, por importancia numérica, el cuarto motivo de reclamación por parte de los estudiantes.

1.3 En tercer lugar, se encuentran los problemas derivados de **Exámenes y Reclamaciones de Exámenes**.

Con un total de **73** intervenciones, se observa como las reclamaciones de este tipo se han elevado en un notable 108,6 % respecto a la Memoria anterior, en la cual se tramitaron **35** casos de este tipo.

Por otra parte, se observa como los problemas derivados de la relación de los estudiantes con las Secretarías de Alumnos, que han constituido en otras Memorias, como se destacó en la correspondiente al curso académico pasado, uno de los principales motivos de reclamación por parte de los estudiantes, ocupan en la actualidad un cuarto puesto, en cuanto a la estadística general de expedientes tramitados a petición de los alumnos.

De este modo, se han presentado 66 quejas de este tipo, frente a las 61 presentadas en la Memoria anterior, que si bien supone un ligero ascenso en el número de casos tramitados, no adquiere la relevancia numérica de las materias destacadas anteriormente, en los tres primeros puestos de la estadística general.

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, apreciándose en este marco un ascenso en el número de reclamaciones al pasar de 24 a 31 en la Memoria actual.

En segundo lugar, es en el ámbito de las Humanidades, donde al igual que en el anterior año y con la misma cifra, 20 quejas, más problemas de este tipo se localizan.

Destacamos el incremento de reclamaciones por esta materia, en el ámbito de los Centros Adscritos, donde se ha pasado de una única queja gestionada el año anterior, a la tramitación de 4 en el presente curso académico.

Se observa también un ascenso, aunque en menor medida, en el ámbito de la Ciencias Experimentales, pasando de 7 quejas a 9 en la actualidad.

Por el contrario, es destacable la elevada disminución de las quejas presentadas por esta cuestión en el ámbito de las Ciencias de la Salud, donde exclusivamente se han tramitado 2 quejas, frente a las 9 gestionadas en el anterior curso académico.

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

Convalidaciones y Adaptaciones, con **6** quejas frente a las **15** del curso académico anterior; **Becas**, ya que se han gestionado **6** casos, frente a los **21** del curso académico anterior; **Discapacidad**, con **1** único expediente, frente a los **3** del año anterior. Por ultimo, merece especial mención la mejora producida en los problemas derivados de **Queja del funcionamiento de servicios,** con **22** quejas actuales frente a las **77** del anterior año.

Régimen Académico, Problemas Académicos con Profesores, así como Exámenes y Reclamaciones de Exámenes, las tres principales materias objeto de intervención por parte de la Defensora, han desplazado a los que venían siendo los tradicionales problemas derivados de relaciones con **Secretarías de Alumnos** y problemas de **Posgrado-Doctorado, Masteres y Títulos Propios**.

Además, han sido 20 las quejas individualizadas que, refiriéndose a diversos motivos han sido ubicadas en el concepto **Otros** (por ser asuntos poco frecuentes, que no están reflejados específicamente en el programa informático de gestión)**,** siendo las materias relativas a las mismas las siguientes:

1. Problemas de acoso.
2. Plagio en los TFM. Sobre esta cuestión hemos tramitado dos expedientes.
3. Dificultad para compaginar estudios y trabajo.
4. Quejas por la supresión de su contrato al Profesor encargado de la docencia.
5. Imposiblidad de abrir una cuenta como estudiante en el Banco Santander.
6. Dificultades para aprobar asignaturas que ya no tienen docencia.
7. Solicitud de expedición del título de CAP ya extinguido.
8. Solicitud para la creación de un Registro de la docencia que se imparte por los Becarios.
9. Problema de discriminación ideológico-racial por parte de Farmacéutico en el marco de las prácticas tuteladas.
10. Solicitud de la modificación del sistema de calificación, que impide obtener el 100% calificación en septiembre.
11. Solicitud de flexibilización de los requisitos exigidos para poder constituir una asociación de alumnos.
12. Quejas por la inexistencia de calefacción en algunos locales del CES Felipe II (4 expedientes tramitados).
13. Queja por entender que le habían hackeado su cuenta de e-mail.
14. Queja por enfrentamiento de docentes en un Departamento que afecta a los doctorandos.
15. Queja porque no le habían considerado convalidable su experiencia laboral.
16. Solicitud para efectuar las prácticas tuteladas de Farmacia en un semestre determinado

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 **39** ocasiones, lo que supone un incremento del **62,5%,** respecto a las 24 reclamaciones registradas el año anterior.

Por otro lado, se observa cómo progresivamente, continúa una tendencia al alza en el número de quejas presentadas por el Profesorado, tendencia ya destacada en Memorias anteriores.

Al igual que ocurriera el año pasado con 7 reclamaciones presentadas, la principal materia en la que el Profesorado ha requerido de la intervención de la Defensora Universitaria, es la relativa a los problemas generados con los **Concursos de Plazas de Personal Docente**, habiendo aumentado en la actualidad esta cuestión, con la formulación de 10 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 derivados de **Organización Académica,** respecto al que se han registrado 8 quejas, lo que supone un incremento notorio, respecto a la tendencia establecida con 3 quejas presentadas en las 2 Memorias anteriores a la presente.

Del mismo modo, han sido 8 las quejas individualizadas que, refiriéndose a diversos motivos han sido ubicadas en el concepto **Otros** (por ser asuntos poco frecuentes, que no

están reflejados específicamente en el programa informático de gestión), siendo las materias relativas a las mismas las siguientes:

1. Solicitud para que se le emita una copia de la declaración efectuada en la Inspección de Servicios.
2. Solicitud de exención de la necesidad del pago en concepto de alquiler de espacios a los miembros de la Comunidad Universitaria.
3. Queja por el cierre y desaparición de la Editorial Complutense.
4. Solicitud de la emisión de documentación en un expediente iniciado en la Oficina de la Defensora Universitaria por sus hijos.
5. Queja por el incumplimiento de la prohibición de fumar en los despachos por parte de un Profesor.
6. Queja por la convocatoria de huelga por parte de los estudiantes que impide el paso de personas y vehículos al Campus.
7. Problemas durante la Defensa y Lectura de la Tesis Doctoral.
8. Problemas por la evaluación del Profesorado en el Programa Docentia.

Las **Quejas por el Funcionamiento de los Servicios**, constituyen la tercera cuestión planteada en mayor medida por el PDI ante la Oficina de la Defensora Universitaria, con un total de 4 reclamaciones frente a un único expediente tramitado el pasado año.

La anteriores cuestiones han venido a desplazar a los problemas derivados de la relación Profesor - Alumno, al haberse reducido los **Problemas con Alumnos** en un 60% respecto al curso anterior, lo que ha supuesto la exclusiva tramitación de 2 expedientes por este motivo

Como puede observarse en el gráfico relativo a Profesores: Intervenciones y Expedientes, y a diferencia de lo ocurrido en la anterior Memoria presentada ante este Claustro, no se han presentado reclamaciones relativas a **Personal Investigador;** surgiendo sin embargo en el presente año dos nuevos motivos de queja en las reclamaciones formuladas por el profesorado: **Elecciones**, con 3 quejas formuladas, y **Falta de Respuesta a Escritos por parte de las Autoridades** con 3 expedientes tramitados.

2.2 El **PAS** ha solicitado en **23** ocasiones la intervención de la Defensora Universitaria, lo que constituye un notable descenso con respecto a las 31 solicitudes presentadas en la anterior Memoria, en la que tuvo especial incidencia el problema suscitado por las condiciones de trabajo; de este modo se observa lo siguiente:

Desaparecen los problemas suscitados por cuestiones relativas al abono transporte y contratos externos, teniendo entrada **7** quejas relativas a **Recursos Humanos**, y **una** reclamación interpuesta por problemas referentes al **Aparcamiento de Bicicletas**.
Se mantienen como más relevantes las quejas relativas a las **Condiciones de Trabajo**, si bien se observa que, aún siendo el motivo de mayor controversia entre el PAS, se ha producido un destacado descenso en el número de expedientes tramitados, en concreto han sido **15** quejas, frente a las 29 del pasado curso académico.

Destacable es el hecho, al igual que ocurriera el pasado curso, 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 2013-2014, las consultas formuladas en la Oficina de la Defensora Universitaria han ascendido a un total de **135**, de las cuales 101 han sido formuladas por los alumnos, 30 por el PDI y 4 por el PAS.

Hay que tener en cuenta que sólo se registran las consultas que se realizan formalmente y que requieren por nuestra parte la apertura de un expediente para llevar a cabo un proceso informativo y de estudio de la cuestión formulada, que nos permita contestar con solvencia a la cuestión planteada. No se detallan aquí, por tanto, la atención a las innumerables llamadas de los miembros de la Comunidad Universitaria que a lo largo del curso de manera informal se contestan de forma inmediata.

Se aprecia, respecto al curso académico anterior, un incremento en el número de consultas por parte de todos los sectores integrantes de la Comunidad Universitaria complutense:

Incremento que supone un 38,35% en el caso de los alumnos

Un 150% en el sector del PDI.

Un 300% en el sector del PAS.

Al igual de lo que al respecto ocurriera en el anterior curso académico, 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 **Postgrado; Convalidación y Adaptación; Becas; Tribunal de Compensación y Acceso, Selectividad** respectivamente**.**

EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES POR SEXOS

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

Las cifras, han sido las siguientes:

Expedientes Alumnos: Mujeres 284 – Hombres 181.

Expedientes PDI: Mujeres 25 – Hombres 14.

Expedientes PAS: Mujeres 15 – Hombres 8.

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 **311**, mientras que han sido **216** las formuladas por los **hombres**; de lo que se deduce:

Los expedientes generados a instancia de mujeres se han incrementado en un **30,7%**

Los expedientes generados a instancia de los hombres, se han incrementado en un **39,3%.**

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

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 **61** expedientes, siendo **31** los gestionados el curso académico anterior.

El mayor número de reclamaciones con un total de **18**, proceden de la **Facultad de Medicina**, donde se observa un incremento, en 4 supuestos, a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior.

Tomando como referencia los tres últimos cursos académicos, se observa como este incremento es una tendencia que se va consolidando año tras año, con un número de casos similar por curso académico.

En segundo lugar se encuentra la **Facultad de Farmacia**, con **17** expedientes registrados. Como se indicó en la anterior Memoria, en aquel momento fueron exclusivamente 3 las intervenciones de este tipo efectuadas desde la Oficina de la Defensora Universitaria.

En tercer lugar, con cifras similares se encuentra la **Facultad de Veterinaria**, con **16** expedientes frente a los **7** registrados el pasado año.

Con origen en la **Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología** se han recibido **9** reclamaciones, lo que supone un notable incremento respecto a las **5** reclamaciones del pasado año, en el que se experimentó una reducción en un 50% del número de intervenciones.

En relación con la **Facultad de Odontología**, las intervenciones se han limitado exclusivamente a **1**, siendo **2** las reclamaciones el año anterior.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

Se produce una práctica coincidencia numérica con el curso académico anterior, en cuanto al total de reclamaciones procedentes del área de conocimiento de las Ciencias Experimentales, con un total de **36** expedientes generados, respecto a los **37** del pasado año.

La distribución de los casos por Facultades, ha experimentado pequeñas variaciones que pasamos a detallar:

La **Facultad de Físicas**, ha dado lugar a la tramitación de **8** expedientes, respecto a los 7 del año anterior; le sigue **la Facultad de Biológicas** con un total de **7** expedientes, cifras similares al pasado año, en que se tramitaron 8 reclamaciones; en tercer lugar y del mismo modo que en el anterior curso con **5** expedientes, se encuentran la **Facultad de Químicas**, así como la **Facultad de Estudios Estadísticos,** que incrementa en 1 caso el número de expedientes, respecto a los 4 tramitados en el curso académico anterior.

Las **Facultades de Óptica** e **Informática** con **4** y **2** casos respectivamente, experimentan una ligera mejoría al haberse tramitado un expediente menos con origen en cada una de ellas.

Respecto a las **Facultades de Ciencias Matemáticas** y **Ciencias Geológicas**, el número de reclamaciones presentadas han sido **3** y **2** quejas respectivamente, al igual que ocurriera el curso anterior.

CIENCIAS SOCIALES

En este área de conocimiento, han sido **123** los expedientes tramitados frente a las **132** intervenciones del pasado curso.

La distribución de expedientes por Facultades ha sido la siguiente:

La mayor parte de las quejas presentadas se han producido en el ámbito de la **Facultad de Derecho** con **33** reclamaciones, lo que supone un descenso en 4 expedientes respecto a los 37 registrados el anterior curso; le sigue en importancia numérica la **Facultad de Ciencias de la Información** con **28** expedientes, apreciándose del mismo modo un incremento, al haber sido 21 los problemas suscitados el pasado año; a continuación la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** con **19** intervenciones, lo que supone un descenso significativo al haberse tramitado 24 reclamaciones el año anterior.

Respecto al resto de Facultades pertenecientes a este área de conocimiento, cabe comentar que la **Facultad de Psicología** ha generado **15** expedientes, respecto a los 9 del pasado curso, incremento que es también apreciable en la **Facultad de Comercio y Turismo**, pasando de 8 a **15** expedientes.

Mención especial merece la reducción de quejas presentadas en esta Oficina, con procedencia en la **Facultad de Ciencias Políticas y Sociología**, donde se ha pasado de 35 expedientes a **11** en el presente curso.

Disminución que también es apreciable en el ámbito de la **Facultad de Trabajo Social**, ya que se ha pasado de 4 quejas a **1** en el presente año.

Por lo que se refiere a la **Facultad de Ciencias de la Documentación**, se ha gestionado **un único expediente**, siendo 2 los tramitados el año anterior.

HUMANIDADES

El mayor número de reclamaciones con entrada en esta Oficina de la Defensora Universitaria, ha tenido su origen en el ámbito de las Humanidades, con un total de **173** intervenciones, frente a los 136 expedientes tramitados el pasado curso.

De la valoración de los datos, es destacable el gran incremento en el número de casos con procedencia en las Facultades que pasamos a detallar:

En primer lugar, siendo el Centro en el que mayor número de reclamaciones de este tipo se han tramitado, se sitúa la **Facultad de Filología**, con un total de **63** expedientes tramitados frente a los 16 del pasado curso; le sigue la Facultad de **Geografía e Historia** con **57** expedientes, respecto a los 36 del pasado año; a continuación la **Facultad de Ciencias de la Educación**, en la que el número total de expedientes ha sido **38**, lo que supone una reducción en un **47,2%** de los casos respecto a los 72 objeto de tramitación en el anterior curso académico.

Por otra parte, con origen en la Facultad de Filosofía se han tramitado **5** expedientes, 1 el curso pasado. Por lo que respecta a la Facultad de Bellas Artes se ha reducido en un caso los expedientes tramitados, siendo estos un total de **10** en este curso.

CENTROS ADSCRITOS Y OTROS CENTROS

Especial mención merece el incremento en la tramitación de expedientes, con procedencia en Centros Adscritos y Otros Centros, en concreto se han tramitado **134** expedientes, frente a los **48** gestionados en el anterior curso académico.

Detallando las cifras indicadas se observa como destaca notablemente por la cantidad de expedientes tramitados, **102**, el **Centro de Estudios Superiores Felipe II,** la mayor parte de las reclamaciones generadas, han tenido su origen en los problemas derivados de la organización del Grado de Bellas Artes.
El año anterior, fueron 7 los expedientes tramitados con origen en este Centro.

Con origen en **El Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros**, se ha presentado una única reclamación.

Las reclamaciones con origen en **Rectorado y Servicios Centrales** han sido **16,** lo que supone una reducción del 50% en el número de quejas, al haber sido 32 los expedientes tramitados en el curso académico anterior.

Por su parte los **Institutos Universitarios**, han requerido de la intervención de la Defensora Universitaria en **4** ocasiones, frente a las 5 generadas el curso anterior.

Procedentes de los **Colegios Mayores**, se ha registrado un incremento considerable en el número de quejas, con un total de **11** expedientes frente a los 3 únicos supuestos en los que se requirió la intervención de la Defensora Universitaria en el anterior curso académico.

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 un total de **14** frente a los 16 expedientes no admitidos en el año anterior.

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: 7 supuestos.

Inadmisión por falta de competencia necesaria para su tramitación: 2 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, ya que de acuerdo con la normativa aplicable al efecto, la Defensora Universitaria debe abstenerse 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 2013-2014.

Durante el presente curso académico, el número total de **peticiones presentadas** ascendió a **691** solicitudes, de los cuales **579** fueron **admitidas**, produciéndose la **compensación** en **577** ocasiones.

Se aprecia un incremento en el número de peticiones formuladas, así como en el total de alumnos compensados respecto al curso académico anterior, donde las cifras fueron de 418 solicitudes formuladas, 366 de las cuales fueron admitidas, produciéndose la compensación en 364 ocasiones.

La mayor parte de alumnos compensados, proceden del ámbito de las Ciencias Sociales, con un total de 367 casos.

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

HUMANIDADES

Facultad de Educación: con 111 peticiones presentadas, 81 peticiones admitidas y **81** alumnos compensados.

CIENCIAS SOCIALES

Facultad de Derecho: con 146 peticiones presentadas, 138 peticiones admitidas y **138** alumnos compensados.

CIENCIAS EXPERIMENTALES.

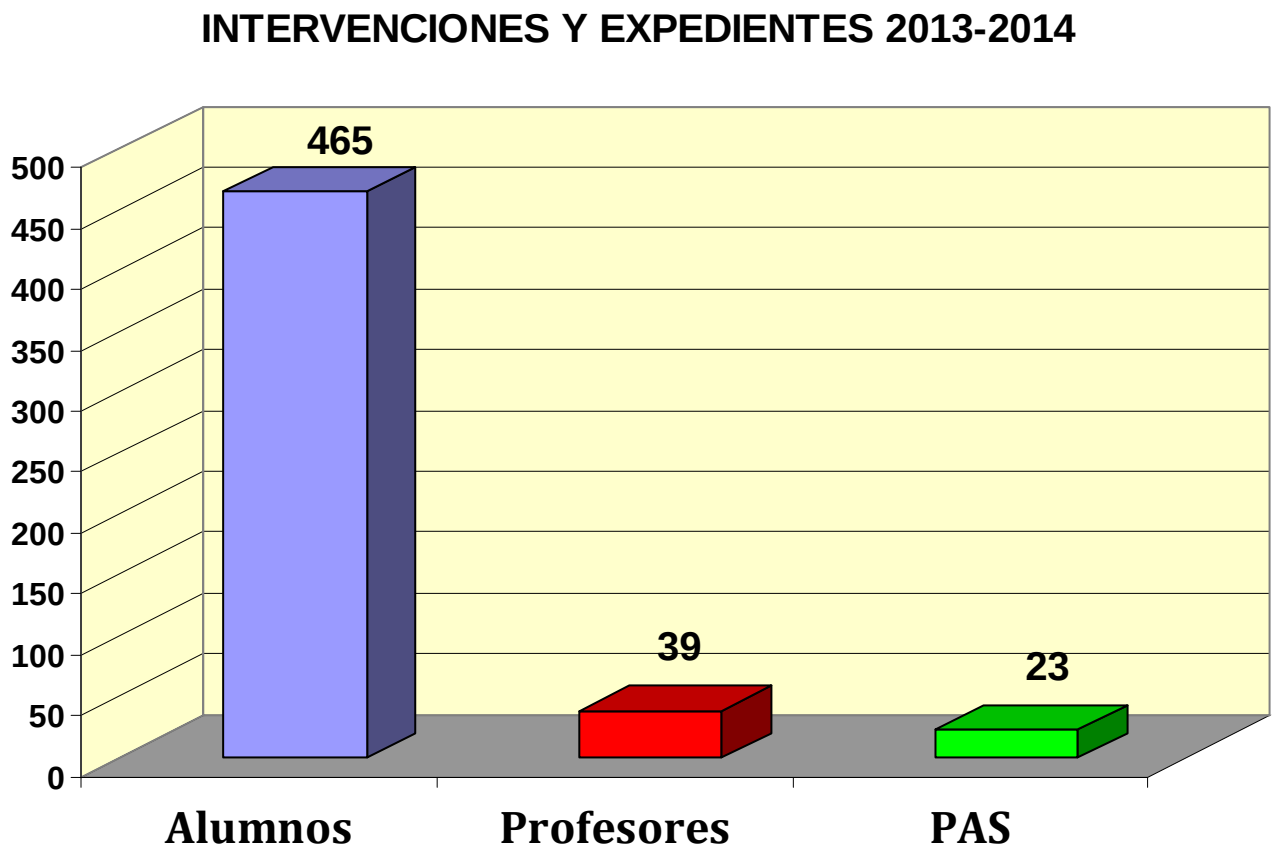
Facultad de Informática: con 25 peticiones presentadas, 20 peticiones admitidas y **20** alumnos compensados.

CIENCIAS DE LA SALUD

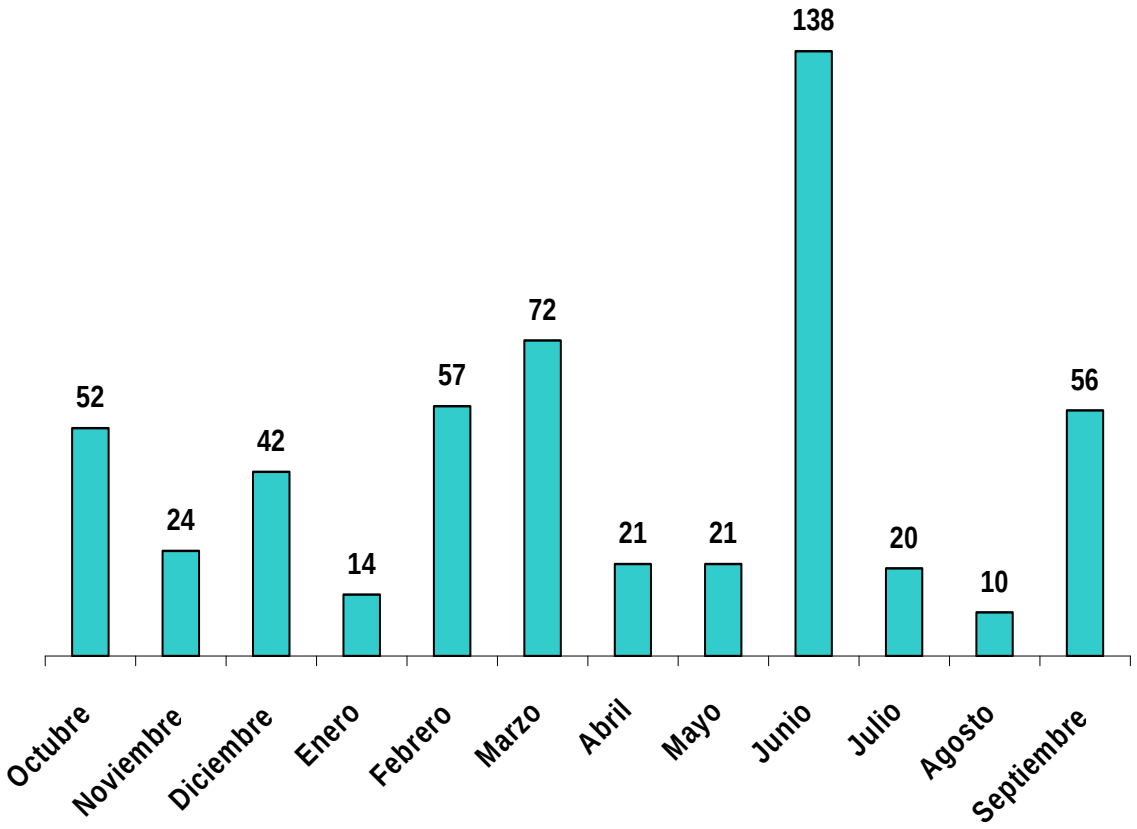
Facultad de Farmacia: con 8 peticiones presentadas, 8 peticiones admitidas y **8** alumnos compensados.

III. GRÁFICOS. RECOMENDACIONES Y CARTAS.

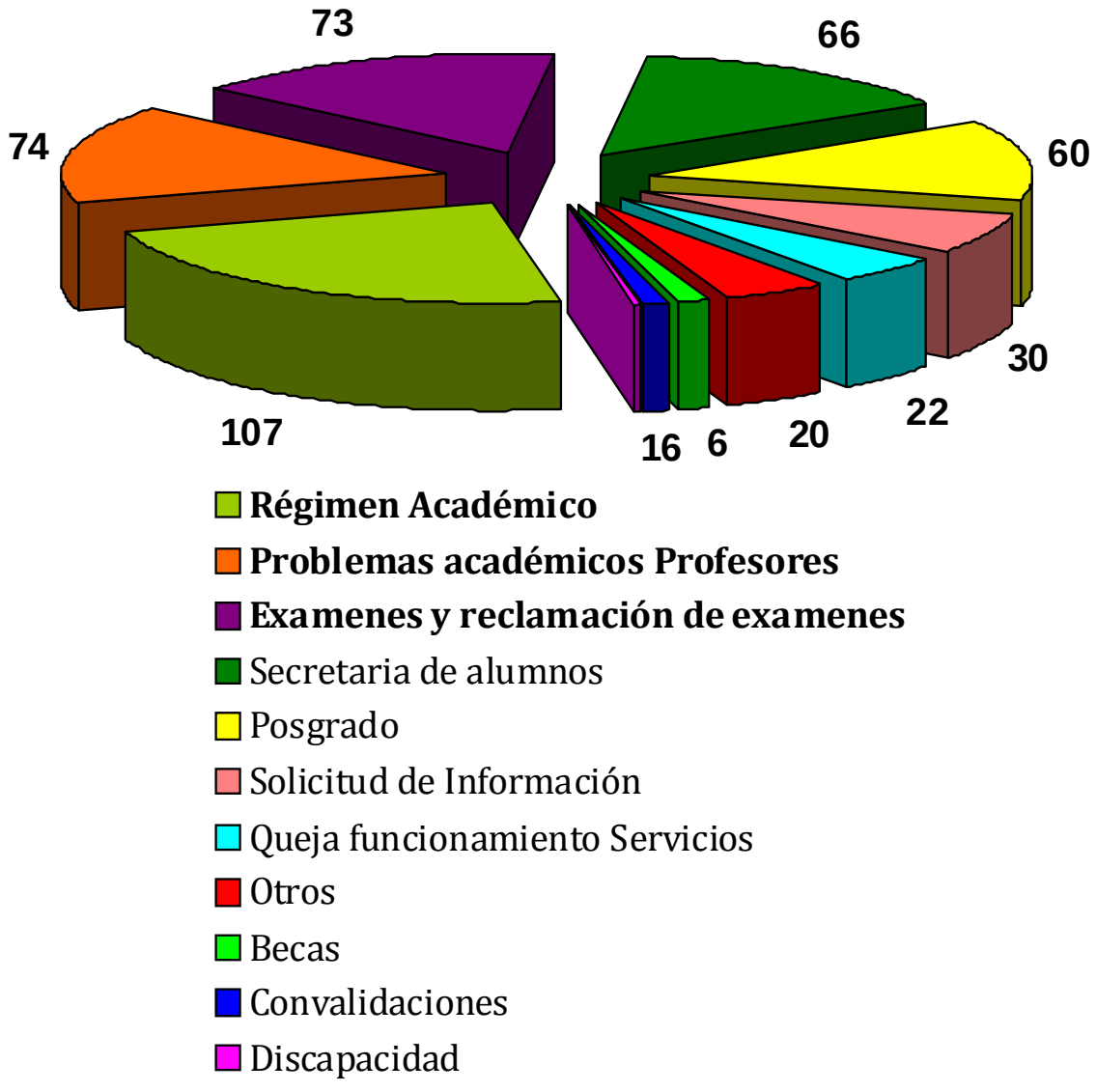
CURSO 2013/2014.



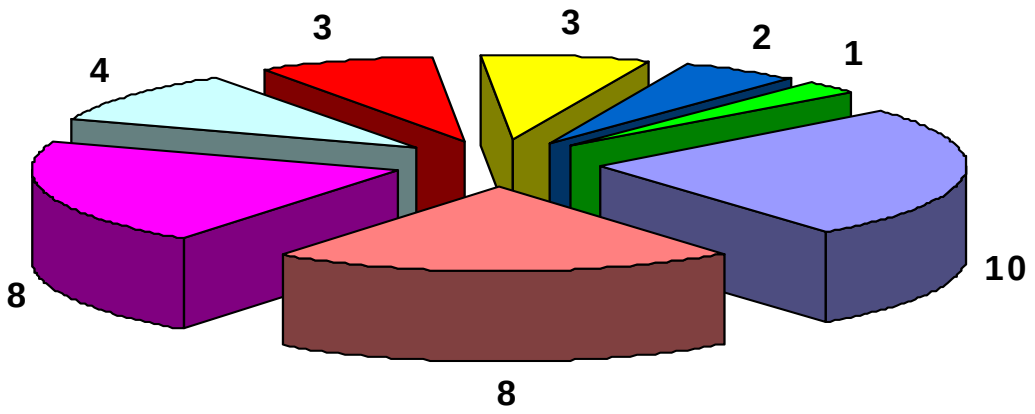
Numero de Casos por Meses Curso Académico 2013-2014.



ALUMNOS
Intervenciones y Expedientes
2013-2014

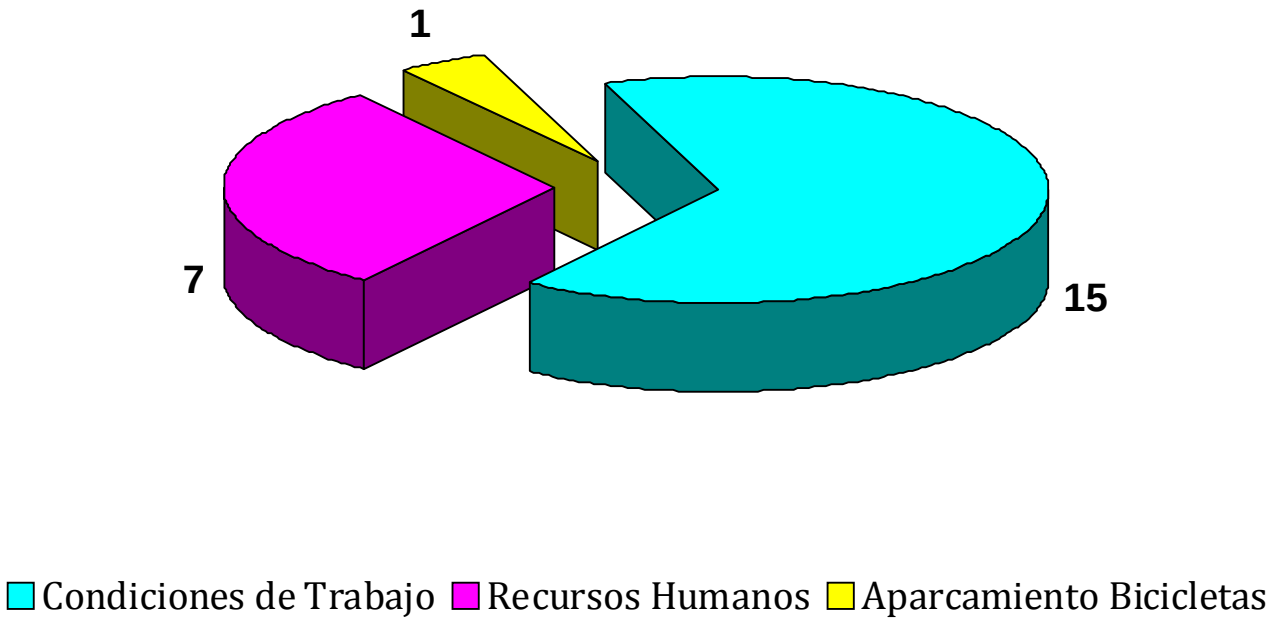


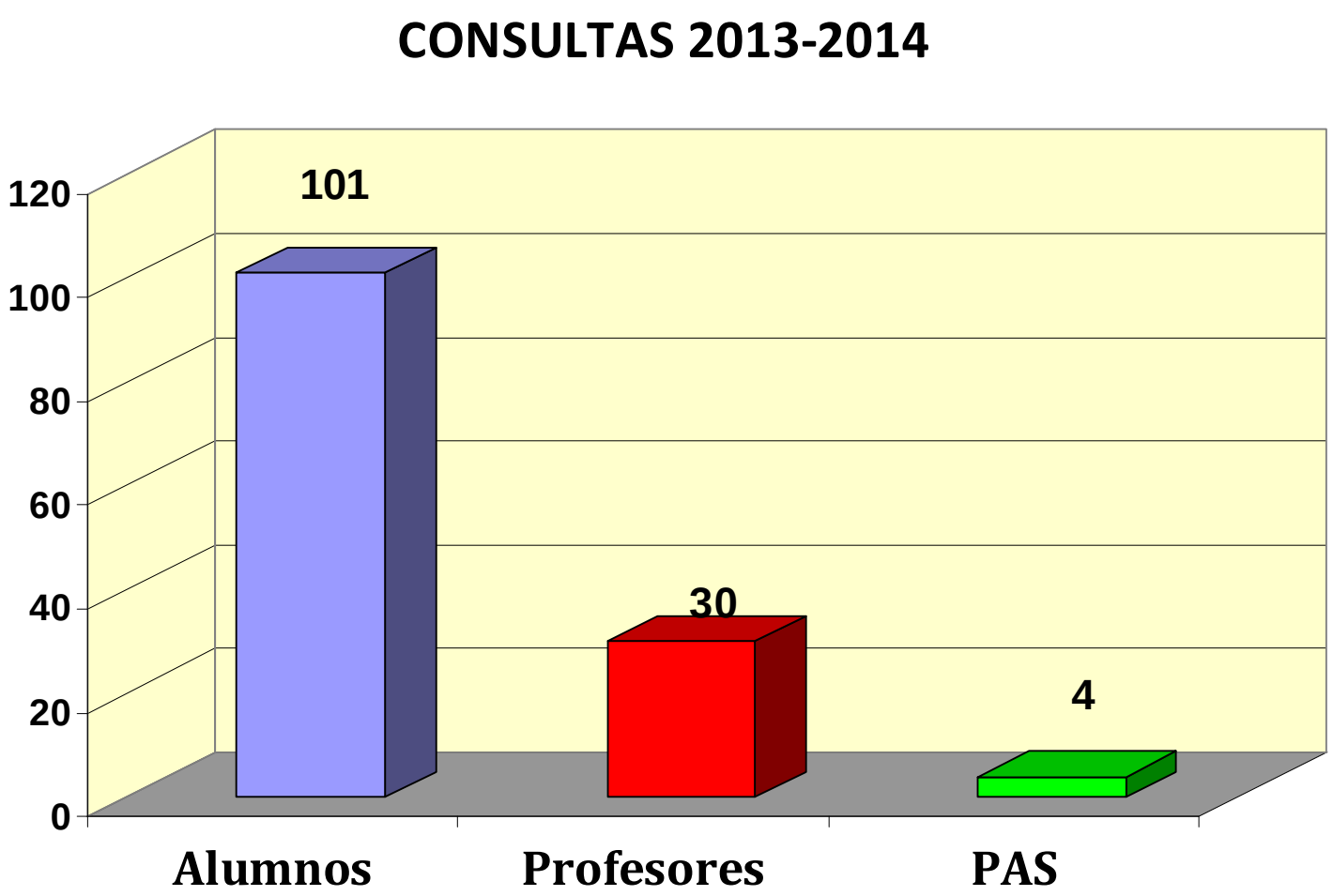
PROFESORES
Intervenciones y Expedientes
2013-2014



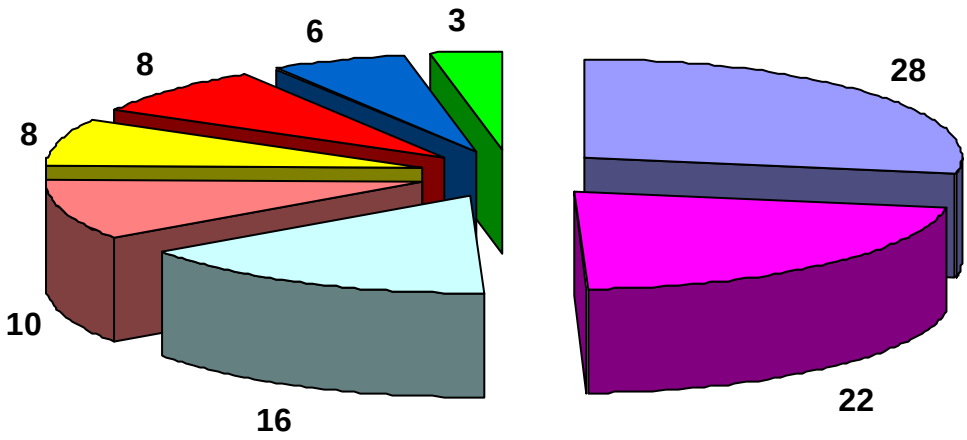
- **Concurso Plazas Docentes**
- **Organización Académica**
- **Otros**
- Queja funcionamiento servicios
- Falta respuesta a escritos por parte de las Autoridades
- Elecciones
- Problema Alumnos
- Nóminas

P.A.S.
Intervenciones y Expedientes
2013-14

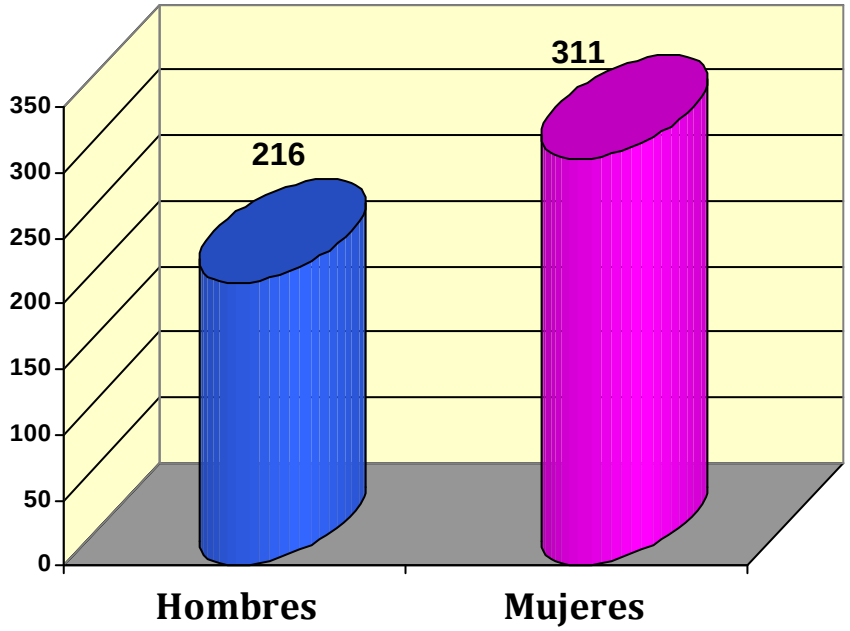


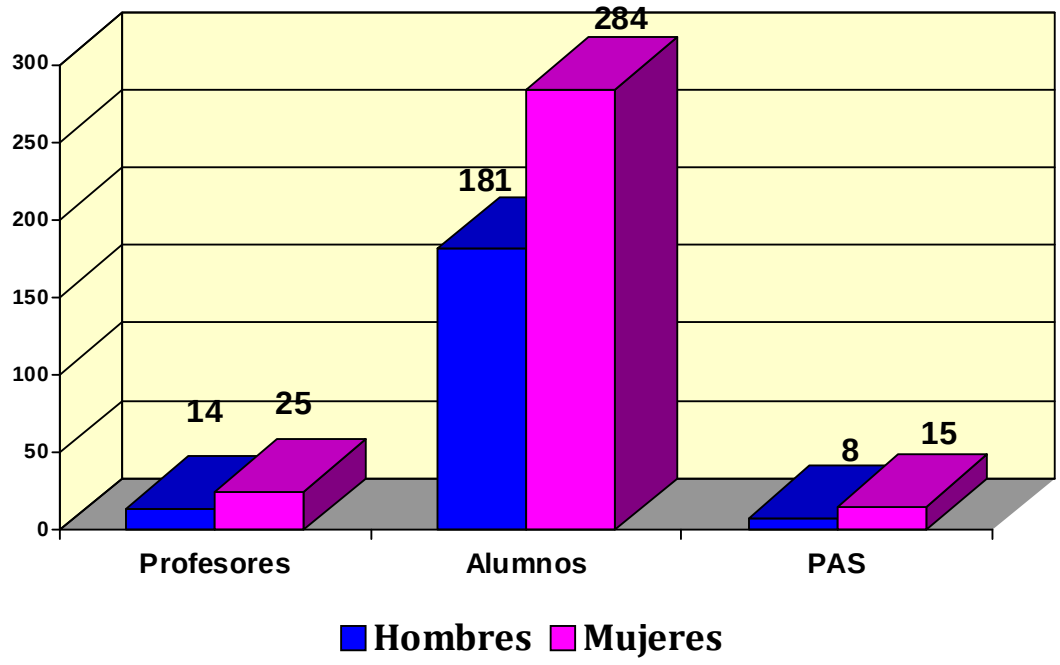

CONSULTAS 2013-2014
120
100
80
60
40
20
0
101
30
4
Alumnos
Profesores
PAS

Consultas Alumnos 2013-2014



Expedientes Curso Académico 2013-2014





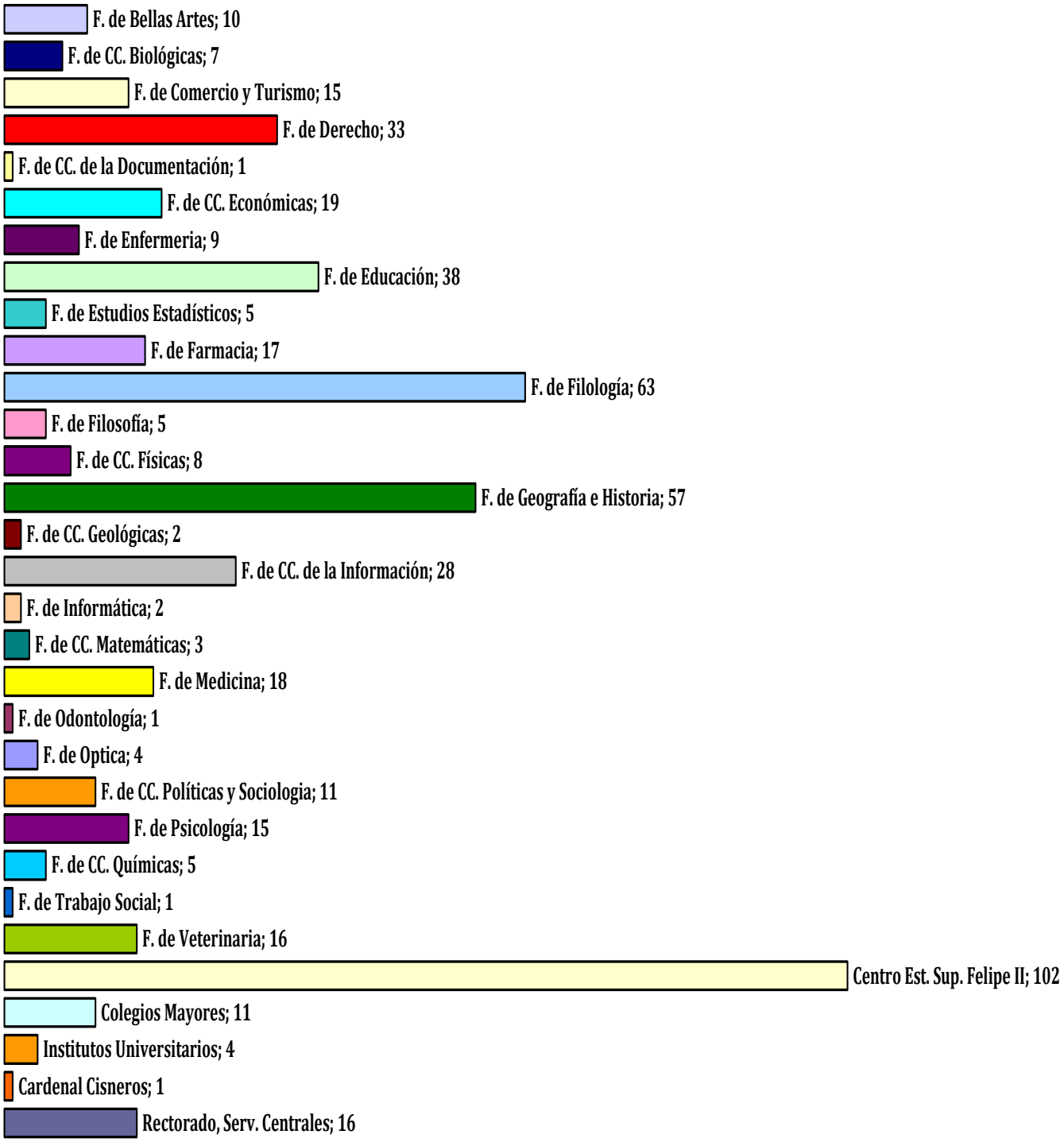
TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2013-2014

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	5	4	33	27	4	73
Secretaría de Alumnos	9	2	31	20	4	66
Convalidaciones y Adaptaciones	2	-	-	4	-	6
Becas	-	1	5	-	-	6
Régimen académico	1	3	2	2	99	107
Posgrado	4	29	16	11	-	60
Problemas Académicos con Profesores	3	3	13	53	2	74
Discapacidad	-	1	-	-	-	1
Queja funcionamiento de los servicios	4	7	8	1	2	22
Solicitud de Información	7	3	2	18	-	30
Otros	2	4	8	4	2	20
	37	57	118	140	113	465

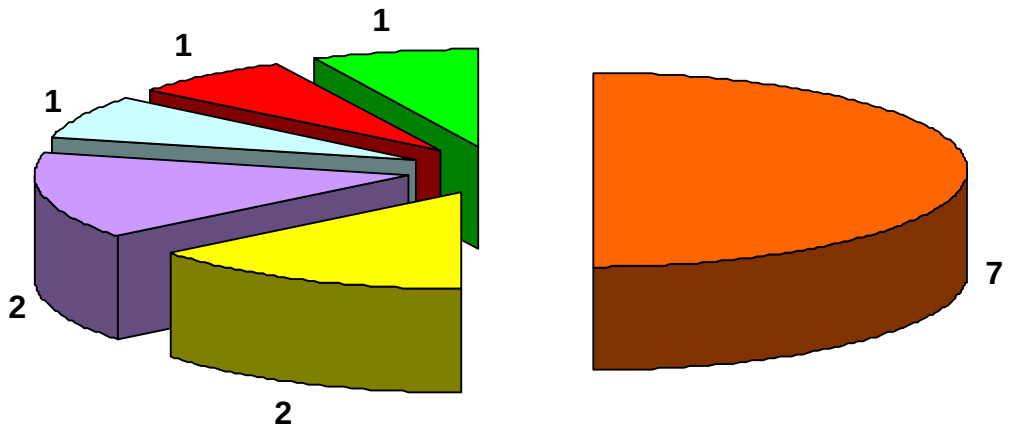
TIPOS DE CASOS DE PROFESORES 2013-2014

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	TOTAL
Elecciones	-	-	1	2	3
Organización Académica	-	1	3	4	8
Concurso Plazas Docentes	2	1	4	3	10
Problemas Alumnos	-	-	2	-	2
Nóminas	-	-	1	-	1
Queja funcionamiento Servicios	1	-	1	2	4
Falta de respuesta a escritos por las autoridades	1	2	-	-	3
Otros	1	2	3	2	8
	5	6	15	13	39

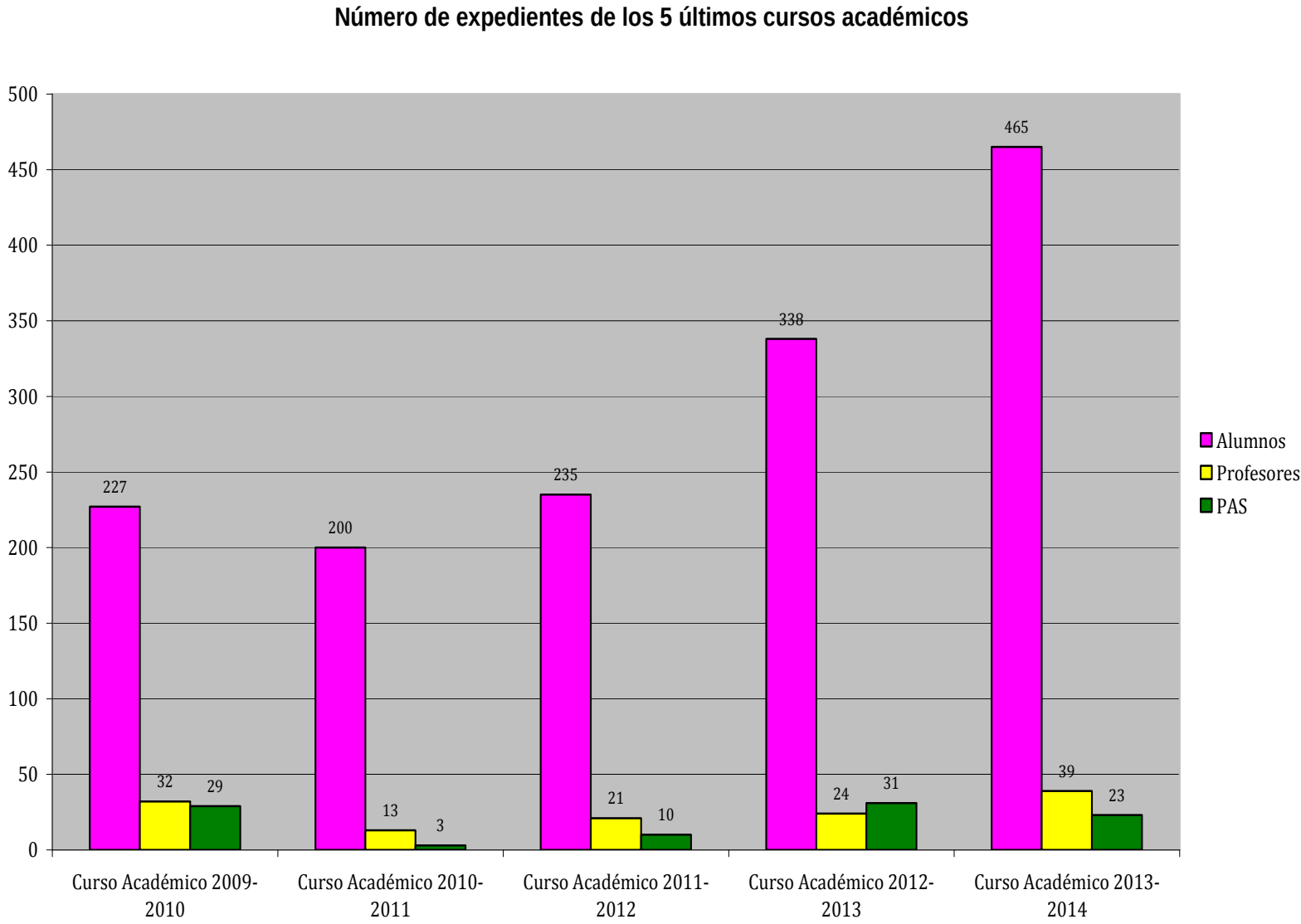
EXPEDIENTES POR CENTROS CURSO 2013-2014



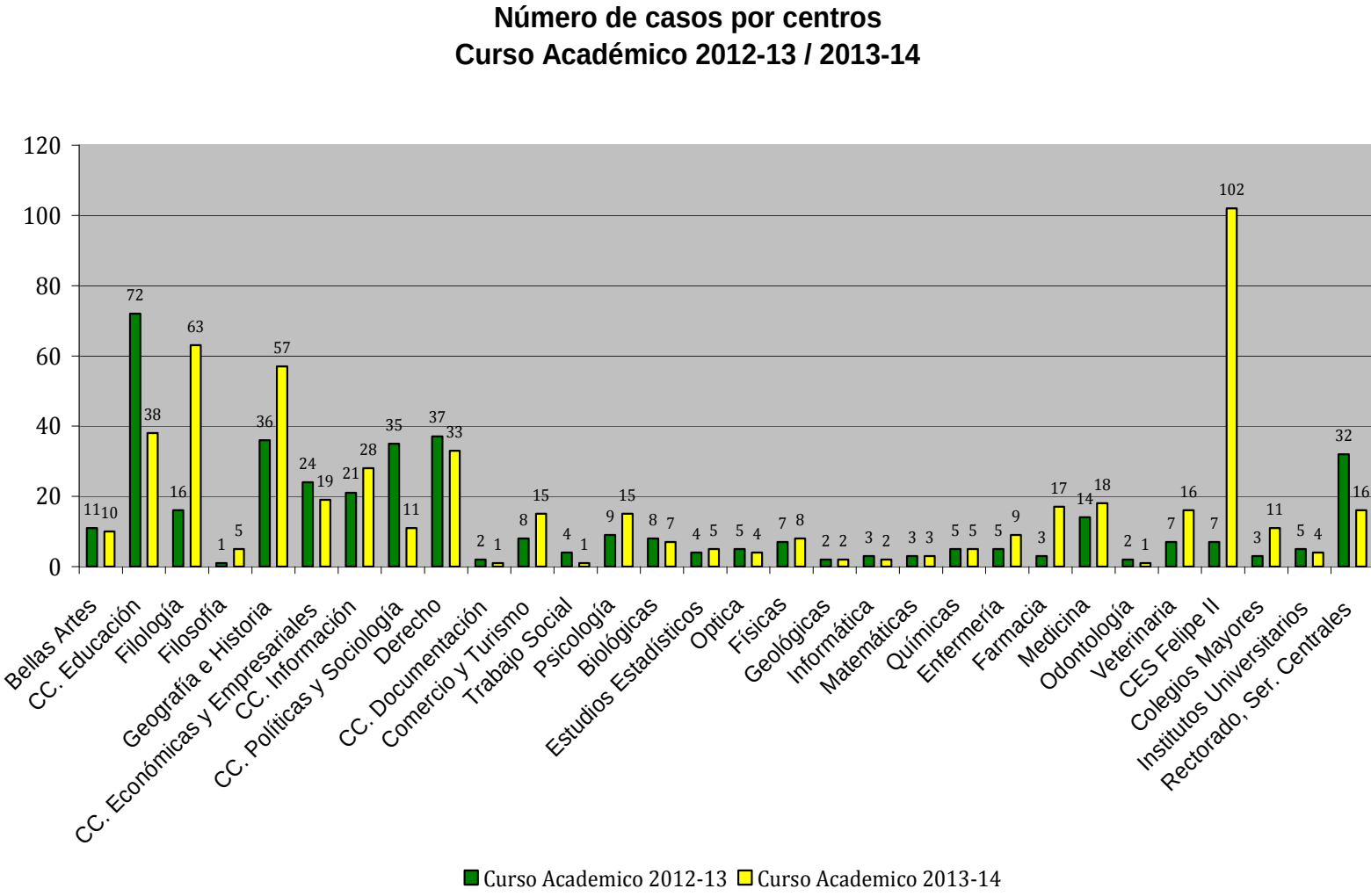
EXPEDIENTES NO ADMITIDOS 2013-2014



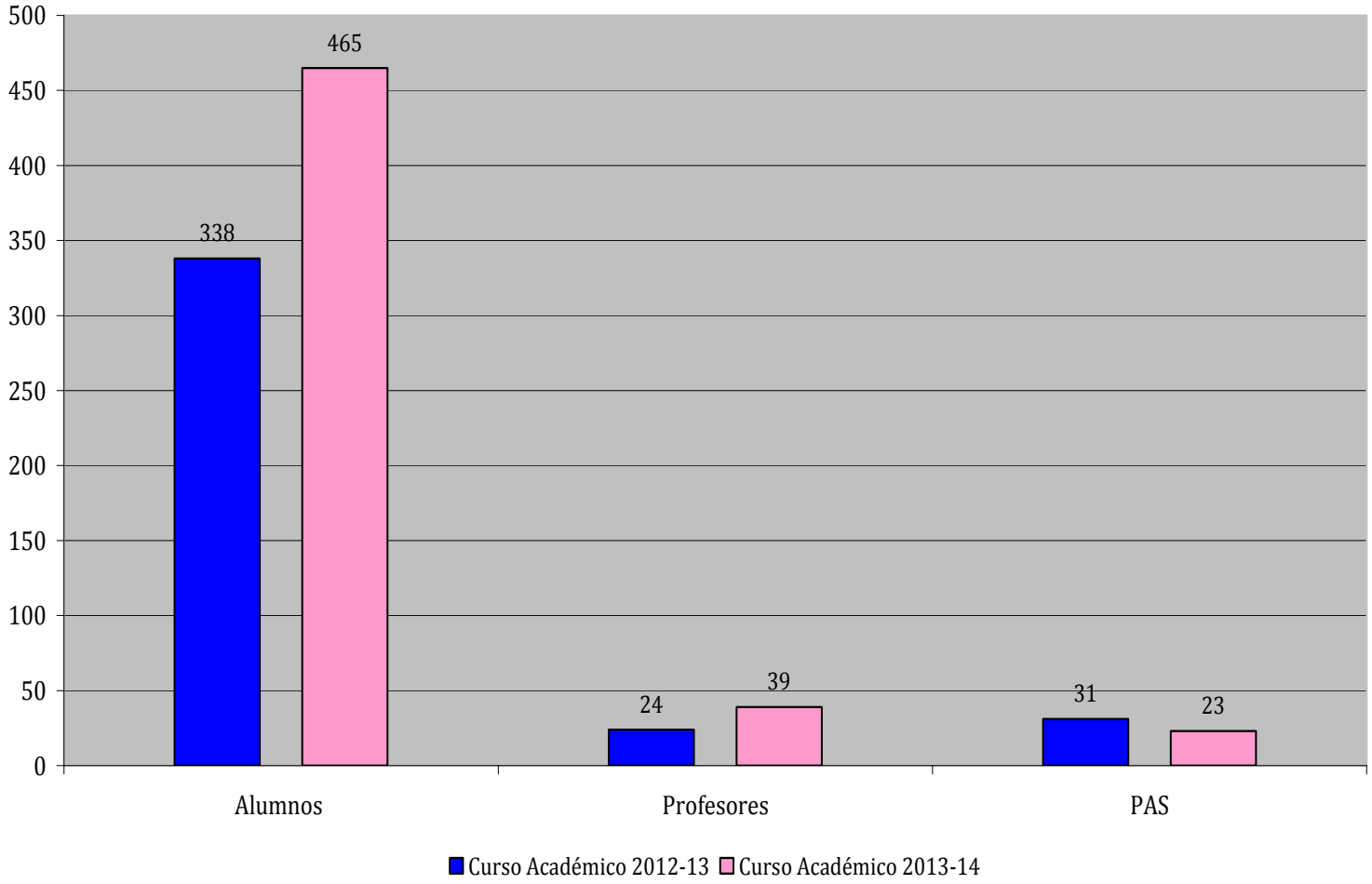
COMPARATIVA
EXPEDIENTES
5 ÚLTIMOS CURSOS ACADÉMICOS.



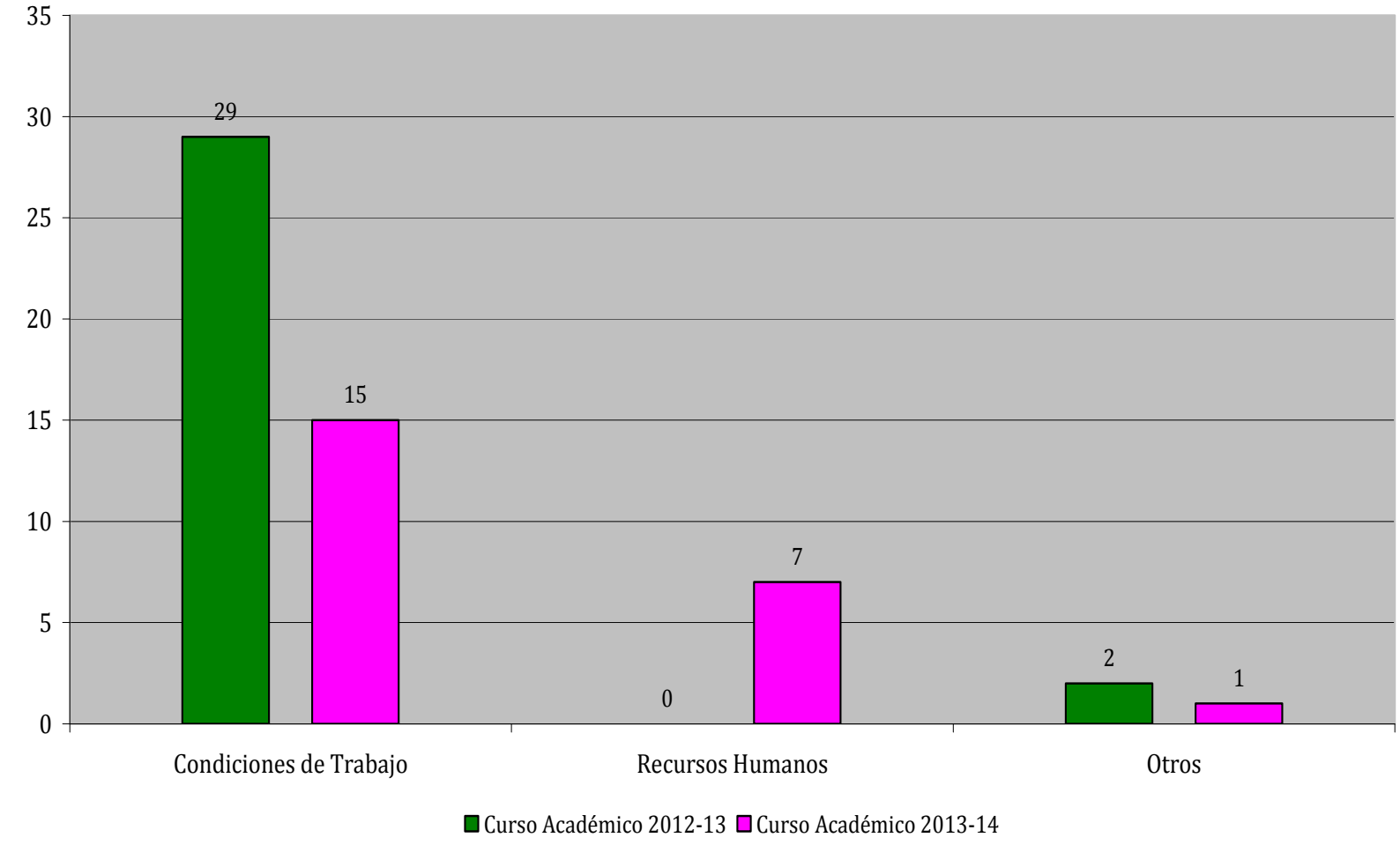
COMPARATIVA
CURSOS ACADÉMICOS
2012-2013/2013-2014.



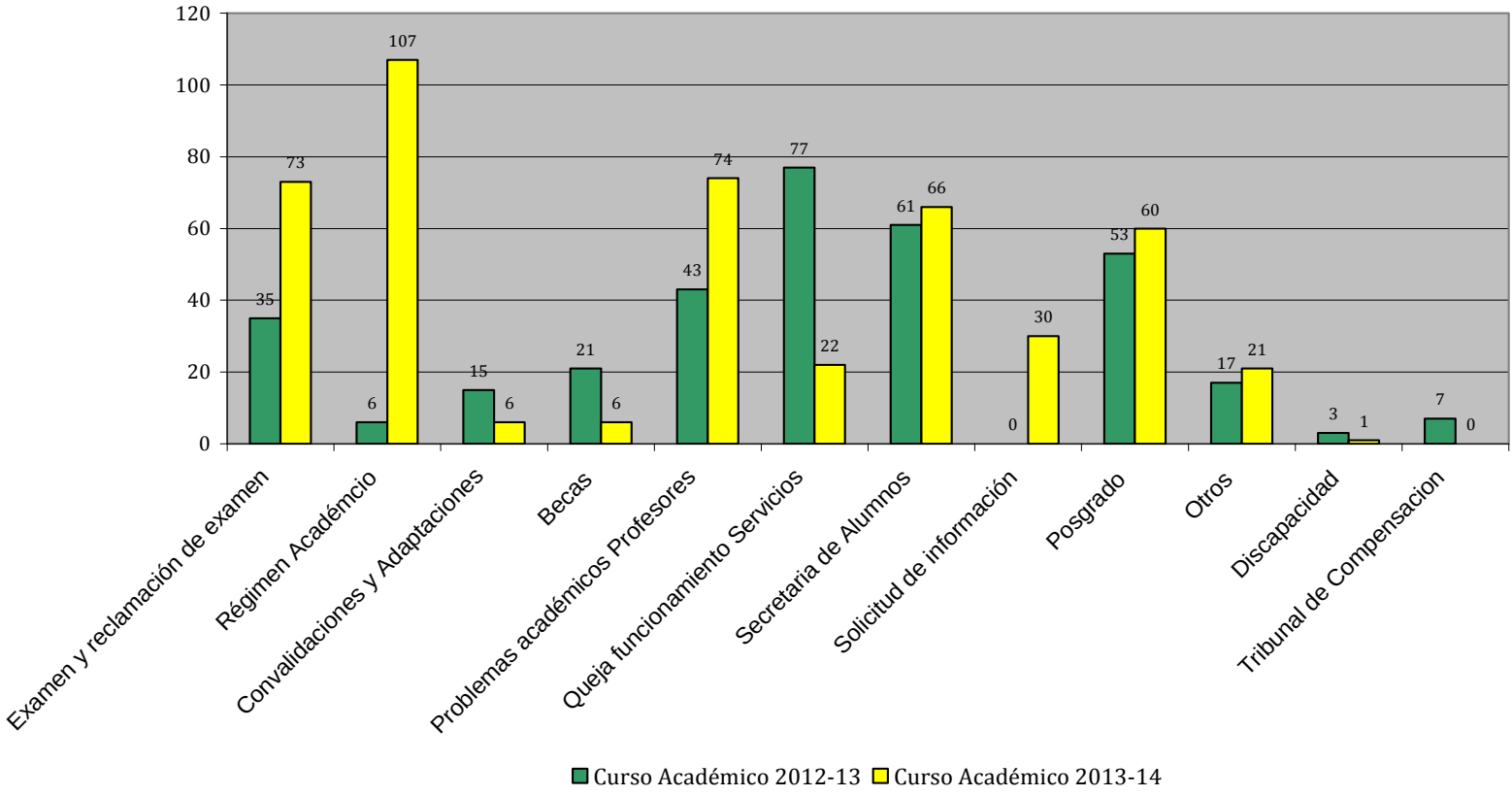
Diferencia número de Expedientes Curso Académico 2012-13 / 2013-14



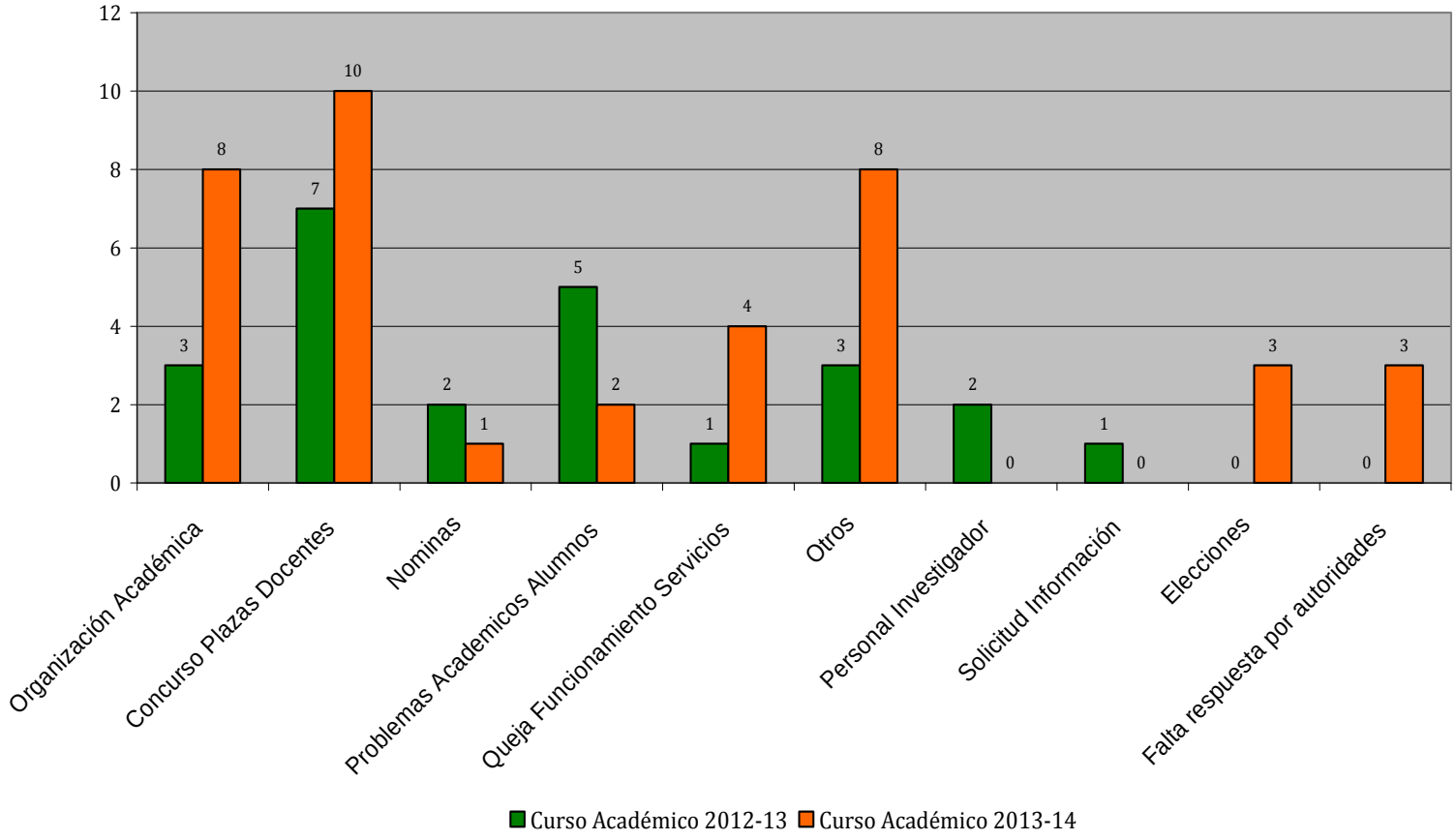
Diferencia número de Expedientes Casos de PAS
Curso Académico 2012-13 y 2013-14



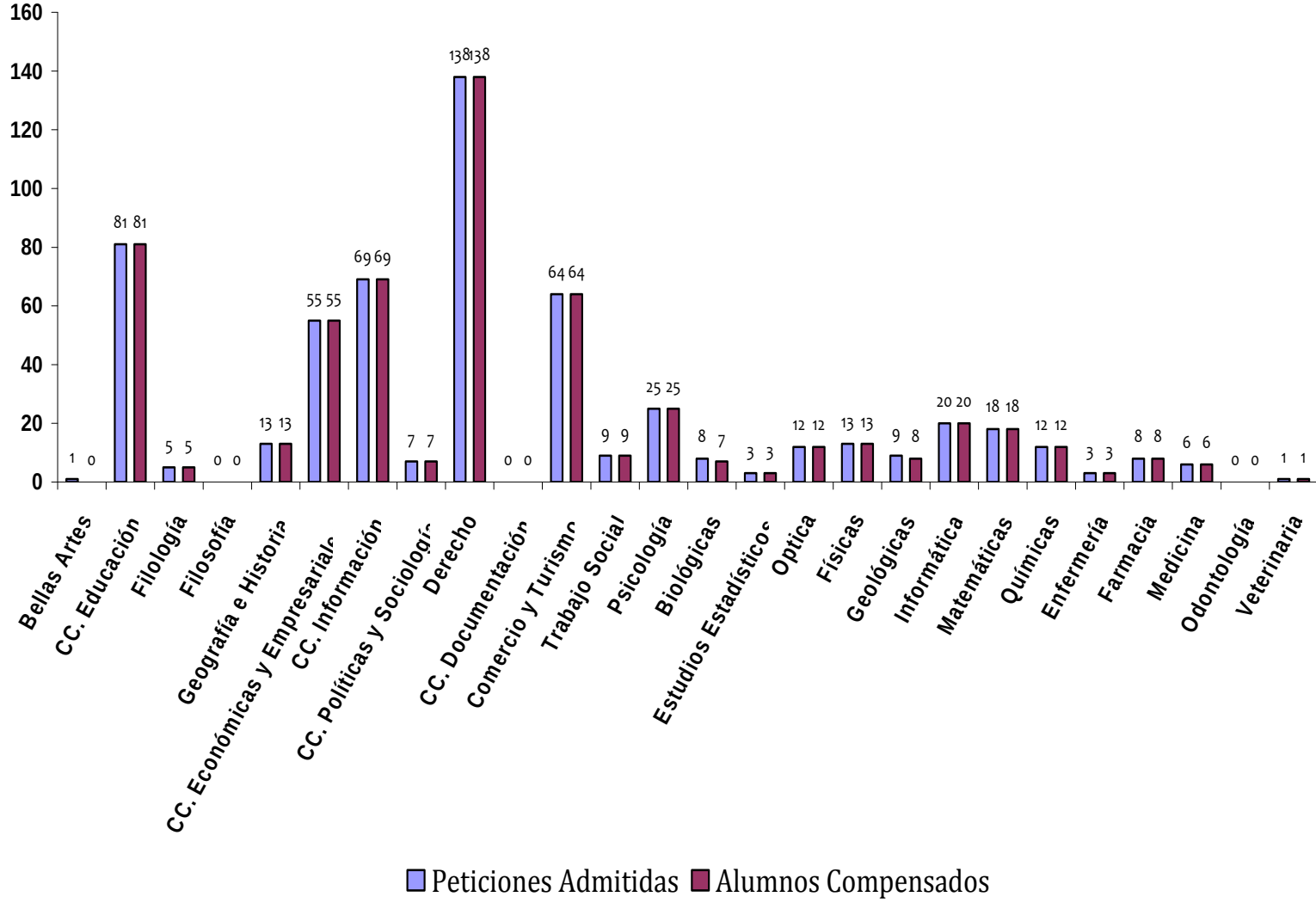
Diferencia número de expedientes tipos de casos de alumnos curso 2012-13 y 2013-14



Diferencia numero de expedientes casos Profesores
2012-13 y 2013-14



Resultados del Tribunal de Compensación Curso Académico 2013-2014



TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2013-14.

HUMANIDADES

Facultad	Peticiones Presentada	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	1	0	0
CC. Educación	111	81	81
Filología	5	5	5
Filosofía	1	0	0
Geografía e Historia	22	13	13
TOTAL	140	99	99

CC. SOCIALES

Facultad	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	67	55	55
CC. Información	80	69	69
CC. Políticas y Sociología	7	7	7
Derecho	146	138	138
CC. Documentación	0	0	0
Comercio y Turismo	85	64	64
Trabajo Social	9	9	9
Psicología	25	25	25
TOTAL	419	367	367

CC. EXPERIMENTALES

Facultad	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	8	8	7
Estudios Estadística	4	3	3
Óptica y Optometría	12	12	12
Físicas	14	13	13
Geológicas	9	9	8
Informática	25	20	20
Matemáticas	23	18	18
Químicas	16	12	12
TOTAL	111	95	93

CC. DE LA SALUD

Facultad	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Enfermería, Fisioterapia y Podología	5	3	3
Farmacia	8	8	8
Medicina	6	6	6
Odontología	0	0	0
Veterinaria	2	1	1
TOTAL	21	18	18

TOTAL	691	579	577

RECOMENDACIONES CURSO 2013/2014.

RECOMENDACIÓN SOBRE LA FALTA DE MEDIOS PARA LA ADECUADA TUTELA DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER.

En conexión directa con la anterior Recomendación efectuada por esta Defensora el día 19 de septiembre de 2013, titulada RECOMENDACIÓN SOBRE LA MATRICULACIÓN DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER, debo poner en conocimiento de las autoridades académicas los problemas que estas asignaturas están ocasionando en la correcta prestación del servicio público de la educación superior.

Por ello, en relación con diversas quejas, tanto escritas como verbales, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, **y** 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 la realización 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 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)

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.

No obstante, esta asignatura es una asignatura peculiar, ya que, se configura como un trabajo previamente dirigido y evaluado por el tutor asignado al alumno y posteriormente defendido por el alumno en una exposición pública ante un Tribunal.

Esta configuración determina la necesidad de hacer un trabajo diferente a los que el alumno está acostumbrado a realizar, trabajo con el que no está familiarizado, y que, por tanto, requiere de una constante supervisión por parte de su tutor.

Persisten las quejas sobre el proceso de matriculación de ambos Trabajos de fin de titulación, que ya puse de manifiesto en la inicialmente citada Resolución, y vienen motivadas también por la imposibilidad de presentar para su defensa los citados trabajos por falta de su adecuada tutela, y ello, indirectamente también implica la imposibilidad de agotar las dos convocatorias anuales a que da derecho la matriculación de las mismas y la

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: defensora@ucm.es

necesidad de renovar su matrícula sin haber hecho uso de alguna o de las dos convocatorias ordinarias anuales.

Efectivamente, muchos alumnos que presentan quejas ante la Oficina de la Defensora del Universitario alegan que no han sido debidamente tutelados en la elaboración y presentación del trabajo, algunos incluso llegan a presentarlo obteniendo una reprobación por parte de los Tribunales encargados de su evaluación, pues en muchos casos son trabajos directamente copiados de alguna página de Internet, faltos de revisión y tutela, que carecen de rigor científico y que, en algunos casos, podrían incluso considerarse plagio de otros trabajos.

Por tanto, en muchos casos se observa la necesidad de renovar la matrícula por la falta de superación de la asignatura, debido a la falta de presentación adecuada de los trabajos, ó a su insuficiente rigor científico.

Intuyo que este problema, lejos de desaparecer, va a incrementarse con el paso del tiempo, ya que, a medida que avance la total implantación de las nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior, existirán más alumnos con necesidad de ser tutelados en sus trabajos.

En mi opinión, una adecuada regulación de los medios humanos y materiales destinados a la tutela de esta peculiar asignatura evitaría muchas de las disfunciones que se están produciendo.

En concreto, he detectado que la ausencia de regulación específica en la Planificación Académica de la tutela de los Trabajos de Fin de Grado y Master determina que la carga docente de los tutores asignados se desborde, y la correcta dirección y tutela del trabajo resulte materialmente inviable.

Creo que los Profesores deberían tener claramente reguladas las horas que tienen que emplear para las tutorías del Trabajo de Fin de Titulación y que dichas horas se computen a efectos de la carga docente correspondiente al profesor tutor, ya que ello repercutiría en un adecuado reparto de la carga de trabajo que la configuración de la asignatura determina.

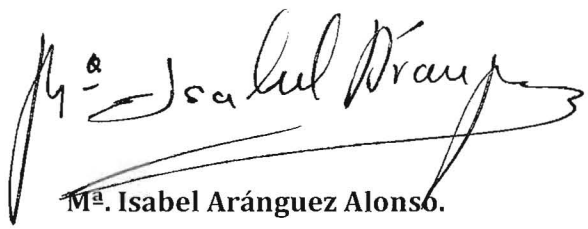
Quizá una solución adecuada al problema que se plantea podría venir dada por la que se ha aplicado a la tutoría de Doctorado, introducida como novedad en el Plan de Dedicación Académica para el curso 2013-2014, aprobado por la Comisión Académica en su reunión del pasado 4 de marzo de 2013, que otorga por la tutoría de cada alumno de Doctorado que haya presentado su tesis doctoral en los dos últimos cursos académicos 5 horas,

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: defensora@ucm.es

siendo posible únicamente tutelar como máximo 2 alumnos, con un cómputo total de 10 horas.

Por ello, en el entendimiento de la necesidad de efectuar una correcta distribución de la carga de trabajo cada vez más intensa por la falta de recursos en nuestra Universidad, consecuencia de la crisis económica que padecemos, efectúo la presente Recomendación al Vicerrectorado de Ordenación Académica, con copia a los Decanatos de las respectivas Facultades y a los miembros de la Comisión Académica para, si lo consideran adecuado, puedan valorar la tutela a efectos de una adecuada planificación docente que mejoraría, sin duda, la calidad del servicio público que damos a nuestros estudiantes.

Madrid, 15 de octubre 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 – 91 544 34 50
E mail: defensora@ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA PRESENCIALIDAD Y LA EVALUACIÓN CONTINUA EN LOS ESTUDIOS ADAPTADOS AL ESPACO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

A la vista de las solicitudes y quejas formuladas por nuestros alumnos, efectúo la siguiente Recomendación, que se dirige, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario, a contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior.

Las solicitudes y quejas que venimos recibiendo de nuestros alumnos inciden en la necesidad de dar solución a un problema que no se daba en los anteriores estudios de Licenciatura y Diplomatura, y que es la compatibilidad entre la evaluación continua que los nuevos estudios adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior establecen y el desempeño de un puesto de trabajo por parte de nuestros alumnos.

La página web http://www.queesbolonia.gob.es/, del portal de Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, ante una pregunta formulada por un alumno responde:

"Pregunta realizada por un estudiante en nuestra sección Envía tus preguntas:

Actualmente trabajo y estudio al mismo tiempo, eso implica que no pueda asistir a muchas de las clases, aunque luego me examino y apruebo. Además estudio por las tardes. ¿Como quedaría mi situación con el plan Bolonia? ¿Podría seguir estudiando de la misma manera o qué tendría que hacer?

No hay nada que impida en el denominado "Plan Bolonia" que personas en tu misma situación puedan compatibilizar su trabajo con los estudios que deseen realizar. *Para facilitar esta situación las universidades tendrán que establecer mecanismos que permitan esta compatibilidad facilitando la relación entre profesor y alumno a través de sistemas virtuales que compensen la falta de asistencia a clase como es tu caso, y proponiendo modalidades de matrícula a tiempo parcial para todos o algunos de sus estudios. De hecho la ANECA exige a las universidades que expliquen en sus propuestas de nuevos planes de estudio cómo van a ayudar a los estudiantes a tiempo parcial para que finalicen sus estudios en un plazo razonable.*

No obstante, en la Oficina de la Defensora del Universitario se reciben infinidad de quejas en los inicios de curso, solicitando la modificación de los grupos de matriculación,

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

precisamente para poder compatibilizar las obligaciones laborales y académicas de nuestros estudiantes.

Últimamente venimos detectando, porque así nos lo comunican los propios alumnos que, además, estas obligaciones laborales son las que les permiten, precisamente, la continuación de sus estudios, ya que por problemas económicos, son muchos los que han tenido que comenzar a trabajar para poder sufragarse el importe de los cada vez mayores precios públicos de las matrículas universitarias.

También son múltiples las quejas recibidas por las calificaciones obtenidas cuando los alumnos no han podido asistir a algunas clases, lo que, en muchos casos les puede implicar la penalización de la calificación obtenida, o incluso, la obtención de un suspenso en la misma, por la inasistencia a clase.

Más problemáticos aún resultan los casos en los que, además, la inasistencia a clase determina la no superación de la asignatura también en la convocatoria de septiembre, ya que hay algunas asignaturas cuya ficha docente exige la asistencia obligatoria a clase, completar trabajos, prácticas u otras actividades presenciales que no resultan recuperables, y por tanto, tampoco puntuables para la superación de las mismas en la segunda convocatoria ordinaria de la asignatura.

A la vista del problema planteado, procede analizar la normativa que establece la obligatoriedad de asistencia a clase.

PRIMERO.- La Ley Orgánica de Universidades contempla la posibilidad de que las enseñanzas se configuren como presenciales o no presenciales, así lo establece en su artículo 4.3 último inciso:

> *"Las Universidades podrán impartir enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional en* ***modalidad presencial y no presencial****; en este último caso, de manera exclusiva o parcial. En el supuesto de la enseñanza no presencial, y en el marco de lo establecido en el párrafo anterior, se adecuarán las previsiones de la presente Ley a las especificidades de esta modalidad de enseñanza."*

La presencialidad o no presencialidad de las enseñanzas no determina la obligatoriedad de asistencia a clase ni su evaluación continua. Se trata de conceptos diferentes, que en la práctica se han asimilado, en una interpretación muy estricta de la nueva estructura de los estudios que el Espacio Europeo de Educación Superior ha implantado.

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

SEGUNDO.- El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, únicamente contempla la presencialidad de las enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior como un instrumento de flexibilización de la configuración de los títulos académicos que puede ser utilizado o no, por las Universidades, tal y como lo ha configurado la Ley Orgánica de Universidades.

La presencialidad se regula, por tanto, en la normativa estatal como un instrumento, una posibilidad que se otorga a las Universidades en la configuración del diseño de cada uno de los planes de estudios que imparte, al objeto de su flexibilización, no se trata, por tanto de una configuración normativa obligatoria.

Efectivamente, la única mención existente en la norma reglamentaria citada a la presencialidad de los alumnos para la superación de las distintas asignaturas se contiene en el Anexo I, Proyecto de Título, que determina:

"1. Descripción del título

1.1 Denominación.

1.2 Universidad solicitante, y centro o centros responsables de las enseñanzas conducentes al título, o en su caso, departamento o instituto. En caso de títulos conjuntos se deben citar todas las universidades, ya sean españolas o extranjeras, que han diseñado conjuntamente el plan de estudios y que lo presentan conjuntamente a verificación a través de una única solicitud. En estos casos se ha de aportar el correspondiente convenio. Tipo de enseñanza de qué se trata (presencial, semipresencial, a distancia, etc.)."

Y en su apartado 1.4, el anexo establece:

"1.4 Número mínimo de créditos europeos de matrícula por estudiante y periodo lectivo y, en su caso, normas de permanencia. **Los requisitos planteados en este apartado deben permitir a los estudiantes cursar estudios a tiempo parcial y deben atender a cuestiones derivadas de la existencia de necesidades educativas especiales."**

TERCERO.- Como puede apreciarse, la normativa estatal no impone la obligatoriedad de asistencia a clase, sino la necesidad de diferenciar en la planificación de los diferentes estudios cuales se imparten presencialmente y cuales no.

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

No obstante, en la elaboración de los diferentes Planes de Estudios se ha tendido a implementar un sistema de asistencia obligatoria, que además, se ha asimilado conceptualmente a la evaluación continua, sistemas no exigidos por la propia normativa estatal.

Inicialmente, la intención del sistema fue superar la antigua concepción de las clases magistrales y los exámenes que obligan a la memorización sin aprendizaje práctico, intención compartida por todos los agentes del proceso educativo.

Esta intención es plenamente comprensible, e incluso loable, no obstante, su aplicación estricta lleva a resultados poco deseables que pueden determinar la imposibilidad de que nuestros alumnos puedan superar sus estudios.

Son los propios planes de estudios diseñados por la Universidad los que exigen la asistencia a clase, y son las propias guías docentes de las asignaturas las que establecen, en su baremo de ponderación de la calificación de la asignatura, qué criterios van a ser tenidos en cuenta para la superación de la misma y en qué porcentaje.

Por lo que hemos podido apreciar, en la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior el problema que planteo en la presente Recomendación es un problema antiguo, puesto de manifiesto ya por los Defensores Universitarios en su encuentro estatal, que tuvo lugar en Zaragoza, del 27 al 30 de octubre de 2009, donde se resaltaban como problemas principales en la implementación del nuevo sistema diseñado en Bolonia, los siguientes:

> *"a) la escasa o nula participación democrática con que se ha aprobado todo lo concerniente al EEES, tanto en Europa, como en España; b) la queja de que para obtener un reconocimiento de formación equiparable con las licenciaturas, se haya de cursar un master, a precios más elevados que los créditos de grado, aunque sean precios públicos; c) que en Europa el Grado sea de tres años y, aquí de cuatro;* ***d) la dificultad de estudiar y trabajar al tiempo, lo que provoca un filtro social para estudiantes que necesitan trabajar;*** *e) el miedo a que no haya los recursos económicos necesarios para adaptar los centros y los estudios a las nuevas exigencias; f) con el consiguiente peligro de que las empresas patrocinen ciertos estudios y eso "mercantilice" la Universidad."*

Poco hemos podido avanzar desde aquellas fechas, y la situación económica y social actual todavía impone mayores dificultades a nuestros alumnos.

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

CUARTO.- En íntima conexión con la cuestión planteada, incluyo en la presente Recomendación las consideraciones efectuadas en un anterior informe al Vicerrectorado de Estudiantes, elaborado por mi predecesora en el cargo, sobre la obligatoriedad de asistencia a clase, cuyo contenido es el siguiente:

*"**PRIMERO.- Normativa estatal.***

El Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario contempla las obligaciones de los estudiantes universitarios en su artículo 13, titulado: "Deberes de los estudiantes universitarios".

El apartado 1 del citado artículo proclama que "Los estudiantes universitarios deben asumir el compromiso de tener una presencia activa y corresponsable en la universidad, deben conocer su universidad, respetar sus Estatutos y demás normas de funcionamiento aprobadas por los procedimientos reglamentarios".

Esta obligación genérica, que no impone por sí misma la obligatoriedad de asistir a clase, se concreta en su apartado 2, a) que determina como deber de los estudiantes universitarios:

"a) El estudio y la participación activa en las actividades académicas que ayuden a completar su formación".

La presencia o participación activa proclamadas en el Estatuto del Estudiante Universitario estatal no pueden ser equiparables a la obligatoriedad de asistir a clase, por tanto, podemos concluir que esta norma no impone dicha obligación.

SEGUNDO.- Normativa propia de la Universidad Complutense de Madrid.

Los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, sí establecen en su artículo 114 apartado h) como deber de los estudiantes complutenses: "Asistir a clase y a las actividades académicas programadas en las respectivas enseñanzas."

También el Estatuto del estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, publicado en el B.O.C.M. nº 181 de 1 de agosto de 1997 incluye esta obligación en su artículo 43:

"El estudiante deberá asistir a las clases -teóricas y prácticas- y participar responsablemente en las demás actividades orientadas a completar su formación.

El estudiante deberá entregar la ficha de clase al Profesor de cada asignatura en el plazo de 15 días a contar desde el comienzo de las clases o la fecha de su matriculación."

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

TERCERO.- Consecuencias del incumplimiento impuestas por la normativa propia de la Universidad Complutense de Madrid.

Ninguno de estos preceptos de los citados Estatutos complutenses vincula el incumplimiento del deber de asistencia a clase con una consecuencia disciplinaria.

Tampoco se prevé de forma expresa dicha consecuencia en el régimen de faltas y sanciones contenido en el Reglamento de Disciplina Académica, aprobado por Decreto preconstitucional de 8 de septiembre de 1954 (B.O.E. de 27.10.1954).

Sólo contempla dicha norma como falta menos grave en su artículo 5 b), la falta de asistencia a clase cuando ésta tenga carácter colectivo.

Además, el apartado c) del mismo artículo prevé como falta leve la comisión de cualquier otro hecho no comprendido en el resto del catálogo de faltas muy graves o graves que puedan causar perturbación en el orden o disciplina académicos.

Por lo expuesto, podemos concluir que la falta de asistencia individual a clase no resulta sancionable, al no constituir una falta grave, puesto que no tiene carecer colectivo, ni tampoco una falta leve, ya que no puede inferirse de su comisión una perturbación en el orden o disciplina académicos.

CUARTO.- Las nuevas titulaciones derivadas del proceso de Bolonia y la evaluación continua.

Con la entrada en vigor de las nuevas titulaciones de Grado y Master han proliferado los sistemas de evaluación presencial o evaluación continua en las distintas asignaturas.

Estos sistemas de evaluación no son homogéneos ni en todos los casos están específicamente regulados, por lo que dependen del régimen que establezca cada Universidad, Facultad, Departamento e incluso Profesor, si bien todos ellos deben ser conocidos por el alumnado antes de la matriculación de la asignatura, como requiere de forma expresa el artículo 23.2 del Estatuto del Estudiante universitario estatal y el artículo 10, apartados 1 y 2 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, que reconocen el derecho de los alumnos a conocer con anterioridad a la matriculación de la asignatura, la planificación docente de la misma, que incluye la metodología y sistema de evaluación de conocimientos.

En los distintos sistemas de evaluación presencial, la asistencia del alumno puede resultar preceptiva para la realización de exámenes, o venir fijada porcentualmente, por lo que, dependiendo del porcentaje que suponga en la evaluación total de la asignatura puede, de facto, impedir la superación de la misma.

Si bien es cierto que el sistema de evaluación presencial permite que el alumno obtenga una ventaja ponderable en su calificación con respecto a alumno que no asiste, sin que

dicha circunstancia pueda alegarse como discriminatoria, el artículo 19 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense no puede, de facto, impedir la presentación a los exámenes y a su calificación.

Este artículo proclama el derecho de todos los estudiantes complutenses a presentarse y ser calificados en todas las pruebas que se realicen.

Finalmente, procede indicar que los sistemas de evaluación presencial establecidos por el Espacio Europeo de Educación Superior han ocasionado y ocasionan problemas a los estudiantes que compatibilizan trabajo y estudios.

El citado anteriormente Estatuto del Estudiante Universitario Estatal recoge la posibilidad de que los estudiantes soliciten, y las universidades reconozcan, la condición de estudiante a tiempo parcial que podría solventar los problemas derivados de la falta de asistencia presencial para alumnos que, por sus circunstancias sociales, personales o laborales, no puedan asistir a clase.

Artículo 7.2:

*"2. En el marco del compromiso con la dimensión social de la educación superior y el aprendizaje a lo largo de toda la vida, las administraciones públicas con competencias en materia universitaria y las universidades establecerán, dentro de sus disponibilidades presupuestarias, las medidas que sean necesarias para hacer posible el ejercicio de estos derechos a los **estudiantes a tiempo parcial** y, en especial, la obtención de cualificaciones a través de **trayectorias de aprendizaje flexibles**. A estos efectos, los estudiantes que lo deseen solicitarán el reconocimiento de estudiante a tiempo parcial a su universidad, que procederá a identificar esta condición."*

(...) SEXTO.- CONCLUSIONES.

- ⇒ ***El deber de asistencia a clase por parte del alumnado no se recoge en la normativa estatal.***
- ⇒ ***Este deber se prevé expresamente en los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid y en el Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid.***
- ⇒ ***La falta de asistencia individual del alumno no resulta sancionable, si bien pueden determinar la obligatoriedad del reintegro del importe de becas y ayudas al estudio por no haberse destinado su importe a la finalidad para la que fueron concedidas.***
- ⇒ ***Las nuevas titulaciones de Grado y Master establecen sistemas de evaluación presenciales.***

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 sistemas pueden establecer ventajas a la hora de la evaluación del estudiante, pero no debieran implicar, de hecho, que el estudiante no pueda presentarse al examen y ser evaluado.***
- ⇒ ***En cualquier caso, tanto el porcentaje de asistencia mínimo como la puntuación que dicha asistencia implique deberían ser publicadas como parte de la planificación docente de la asignatura.***
- ⇒ ***Debieran establecerse matrículas a tiempo parcial y trayectorias flexibles que permitan la compatibilización de los estudios superiores y la vida laboral."***

De acuerdo con lo todo lo anteriormente expuesto, efectúo la siguiente RECOMENDACIÓN para ser estudiada por los órganos e instancias universitarias competentes en la materia:

1º. Cuando la exigencia de la asistencia a clase esté establecida en la propia descripción y denominación del Título, **podría analizarse en qué términos resulta exigible la misma**, ya que es posible que en algunos casos, estemos exigiendo la asistencia a clase de forma más estricta de la que el propio Título establece.

2º. Si la exigencia de la asistencia a clase es muy estricta en la descripción y denominación del Título, y existe la previsión de modificación del Título, **una solución sería intentar modificar dicho requisito, al objeto de su flexibilización.**

3º- Si no existe previsión de modificación del Título y la exigencia es muy estricta, **cabría efectuar una interpretación de la obligación de asistencia orientada a flexibilizar el requisito, intentando establecer sistemas de superación del mismo no presenciales y habilitando la posibilidad de matriculación parcial, diseñando trayectorias académicas flexibles.**

Bien entendido que, de lo anteriormente sugerido, no se pretende la obtención de un aprobado en la asignatura a cualquier coste, por el solo motivo de que el alumno esté trabajando, sino la Recomendación de que nosotros, como Profesores, valoremos en conciencia las dificultades por las que atraviesan nuestros alumnos y, previa justificación y acreditación documental, podamos permitir que aquellos alumnos que trabajan puedan, mediante la superación de los requisitos académicos que acrediten la adecuada adquisición de las competencias que exigimos a los alumnos presenciales, superar las asignaturas que impartimos, colaborando de esa manera a que los alumnos que lo necesitan, puedan sufragar con su trabajo, el coste de sus estudios.

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

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

En momentos como los actuales en los que existe una indeseable carencia de medios para la administración educativa, entiendo que debemos intentar facilitar entre todos que la percepción de nuestros alumnos sobre la calidad del sistema educativo mejore, facilitando mediante un atento estudio de cada caso en concreto la consecución de todos sus objetivos formativos, no de forma general e indiscriminada, pero sí ajustada a la realidad social que vivimos en estos momentos, en los que más que nunca nos jugamos el futuro de la Institución universitaria.

Madrid, 18 de octubre 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

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Queridos Rector, Gerente y Vicegerente de Gestión y Organización:

Como Defensora del Universitario de nuestra Universidad, es mi obligación transmitiros las inquietudes y problemas con que se encuentra nuestra comunidad universitaria.

Como sabéis, me he estado reuniendo con colectivos de los distintos sectores que componen el Claustro, órgano colegiado ante el que rindo cuentas de mi correcta gestión.

En la reunión que mantuve con los miembros del Claustro representantes del Personal de Administración y Servicios, éstos me plantearon el problema que han detectado desde la entrada en vigor del *Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.*

Como bien conocéis, esta norma limita los complementos retributivos que, en concepto de mejora voluntaria de la acción protectora de la Seguridad Social, venían aportando las administraciones públicas en las situaciones de incapacidad temporal por contingencias comunes en la que incurría su personal, siendo dicho límite desde el día primero al tercero el cincuenta por ciento de sus retribuciones, y del cuarto al vigésimo, el setenta y cinco por ciento de sus retribuciones.

Cuando la situación de incapacidad temporal deriva de contingencias profesionales, la retribución a percibir puede ser complementada por la respectiva administración pública, desde el primer día, hasta alcanzar como máximo el cien por cien de las retribuciones.

Los representantes del PAS entienden que la medida no favorece las correctas relaciones laborales que deben existir en nuestra Universidad, relaciones que sé que son valoradas especialmente por el Equipo de Dirección al que pertenecéis, muchos de cuyos miembros han tenido una estrecha relación con las distintas organizaciones sindicales universitarias.

El motivo del deterioro que perciben no es único, sino múltiple:

Determina la asistencia al trabajo de personas que tienen enfermedades infecto-contagiosas, circunstancia muy perjudicial tanto para el trabajador como para el resto de las personas que están cerca de dichos trabajadores.

Entienden que resulta discriminatoria con respecto al Personal Docente, al no aplicársele a este último colectivo el descuento previsto, ya que no tienen un sistema de control horario mediante fichajes.

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

Además, me informan que en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales han efectuado un estudio, constatando que en el año 2013 existe un incremento del 42,82% en el gasto por Accidentes de Trabajo y Enfermedad profesional.

Esta circunstancia parece ser una consecuencia directa de la aplicación de la normativa citada.

Efectivamente, al objeto de que no exista una reducción salarial, se está produciendo la calificación como enfermedad profesional de muchas patologías derivadas de causas comunes.

Y no se trata ésta de una circunstancia que no tenga ulteriores consecuencias, sino que sí las tiene a efectos de la reducción del gasto del empleador en las cotizaciones por contingencias profesionales, ya que una alta siniestralidad laboral y el incremento del porcentaje de trabajadores expuesto a riesgos de enfermedad profesional determina, finalmente, que la UCM no pueda aplicar las reducciones de las cotizaciones por contingencias profesionales previstas en la legislación vigente (artículo 1 del Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral).

Entendiendo que una adecuada revisión de los problemas detectados, así como una mayor flexibilización en los descuentos por IT, ampliando el catálogo de supuestos excepcionales que la Universidad puede complementar para evitar la disminución porcentual de retribuciones redundarían en beneficio de toda la Comunidad Universitaria.

Esta propuesta efectuada tanto por los representantes de los trabajadores de Administración y Servicios en el Claustro así como por distintas Secciones Sindicales de nuestra Universidad se encuentra expresamente permitida por el art. 9 apartado 5 del citado Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Como siempre, recibid mi más cordial saludo y agradecimiento por atender las recomendaciones de esta Defensora, que siempre tienen como fin la mejora de la calidad del sistema universitario.

Madrid, a 13 de febrero de 2014.

Dª Mª Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria

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 URGENCIA DE PONER EN PRÁCTICA LA EXPEDICIÓN DEL SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO PARA LOS ESTUDIOS ADAPTADOS AL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

A la vista de las solicitudes y quejas formuladas por nuestros alumnos, efectúo la siguiente Recomendación, que se dirige, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario, a contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior.

Las solicitudes y quejas que venimos recibiendo de nuestros alumnos inciden en la necesidad de acabar con un problema común a todas las Universidades Españolas que viene presentándose desde hace tiempo, sin que hasta el momento se le haya dado solución.

Con fecha 23 de junio de 2010 mi predecesora en el cargo, la Profesora Dª. Rosa Mª. Galán Sánchez, ya hizo una recomendación en este sentido.

Transcurridos casi 4 años desde la formulación de la Recomendación todavía no se ha implantado la expedición del Suplemento Europeo al Título para los estudios adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior, en la Universidad Complutense de Madrid

El Suplemento Europeo al Título se define en el artículo 3 del Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título como el *"documento que acompaña a cada uno de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, con la información unificada, personalizada para cada titulado universitario, sobre los estudios cursados, los resultados obtenidos, las capacidades profesionales adquiridas y el nivel de su titulación en el sistema nacional de educación superior"*

El 6 de agosto de 2010 se publica en el B.O.E. el Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

Su exposición justifica el contenido de la norma, indicando que, *"de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, regulador del procedimiento para*

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

la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título, en la presente norma se determinan los contenidos integradores del modelo de Suplemento inherentes a los títulos de Graduado, Máster Universitario y Doctor."

Y su Disposición adicional primera, titulada Suplemento Europeo al Título, determina:

"Una vez superados los estudios conducentes a los títulos de Grado, Máster o Doctor regulados por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, el interesado podrá solicitar en la correspondiente universidad, la expedición del Suplemento Europeo al Título, de acuerdo con los modelos establecidos en los Anexos XII.A y XII.B. La expedición de dicho documento tendrá carácter gratuito.
El documento soporte de los Suplementos Europeos que se expidan será de idéntico tamaño para todos ellos, normalizado en formato UNE - A3 (plegado A4) (modelo de papel de seguridad)."

Este Suplemento Europeo adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior ha pasado a ser denominado coloquialmente SET 2010, frente al anterior, denominado SET 2003.

El Suplemento Europeo al Título que se expide actualmente en nuestra Universidad es el adaptado a titulaciones de primer y segundo ciclo (SET 2003).

No es posible, por el momento, expedir dicho documento para los estudios de Grado y Master (SET 2010). La imposibilidad parece derivarse de la complejidad del modelo incorporado al Real Decreto 1002/2010 en su Anexo A y en la necesidad de efectuar la traducción e incorporación al inglés de toda la información que dicho Anexo A recoge y que precisa el Anexo B. Esta información, al parecer, es de muy difícil incorporación al actual sistema informático de gestión académica.

Ante las quejas efectuadas por algunos de nuestros alumnos, desde la Oficina de la Defensora del Universitario hemos abierto un procedimiento de investigación sobre el estado de la cuestión en el resto de Universidades españolas, cuyos Defensores son miembros de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

Como consecuencia de ese proceso de investigación hemos podido extraer las siguientes conclusiones:

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

1º.-Todas las Universidades expiden el Suplemento Europeo al Título para los estudios no adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior (SET 2003).

2º.- Para dichas titulaciones existe un modelo común aprobado por el Ministerio de Educación (e incorporado en el Real Decreto 1044/2003) que no plantea excesivos problemas para su expedición.

3º.- El modelo del Real Decreto 1002/2010 (SET 2010) por su complejidad y dificultad no ha podido ser implementado en la mayor parte de las Universidades españolas para las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.

4º.- Al parecer, la Universidad de Santiago de Compostela se encargó de elaborar una propuesta alternativa, consensuada por las demás universidades, para el formato que debiera tener este Suplemento, propuesta que se hizo llegar al Ministerio, sin que el Ministerio se haya pronunciado sobre el mismo todavía.

5º.- Por ahora, los sistemas informáticos de las distintas Universidades no parecen estar en disposición de emitir dicho suplemento.

Resulta ineludible adaptar el Suplemento Europeo al Título a los nuevos estudios incorporados al Espacio Europeo de Educación Superior, ya que su falta de emisión es un incumplimiento normativo que las Universidades, en cuanto Administraciones Públicas, no nos podemos permitir, puesto que constitucionalmente estamos obligadas a servir con objetividad a los intereses generales y a actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (ex. art. 103.1 CE).

Más allá del incumplimiento normativo, esta Defensora ve con preocupación cómo la resolución del problema resulta de suma urgencia para nuestros alumnos. Todos somos plenamente conscientes de que las actuales circunstancias de crisis económica por las que atravesamos, están obligando a nuestros alumnos a tener que emigrar a otros países para poder acceder a un trabajo. Por ello resulta actualmente muy urgente dar solución a este problema, ya que, en tanto no estén en posesión de este documento, nuestros alumnos no pueden acreditar en los

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

países que los acogen la equivalencia de sus estudios con los exigibles en dichos países para el ejercicio de su profesión.

Además, esta misma crisis económica impide actualmente a las Universidades poder modificar sus sistemas informáticos de gestión académica para adaptarlos a la complejidad exigida por la normativa del SET 2010.

No parece razonable que las Universidades Públicas, que están viendo reducida su financiación de forma sustancial, se vean obligadas a incurrir en un gasto que actualmente no pueden acometer.

Me consta, porque así me lo han comunicado los alumnos que han acudido a esta Defensora del Universitario, que se han interpuesto las siguientes reclamaciones ante la falta de solución al problema planteado:

- Reclamación previa a la vía judicial civil ante la Inspección de la Dirección General de Universidades de la Comunidad de Madrid.

- Queja ante el Defensor del Pueblo, admitida a trámite con nº de referencia 2566/2014.

- Solicitud de apertura de expediente sancionador tipo "CHAP" por incumplimiento de la legislación comunitaria por parte de una institución pública, ante la Comisaría Europea de Educación y Cultura. Ha sido admitida a en dicha institución con el número de referencia 3655/2013.

Por ello entiendo que,

- Urge dar una solución al problema planteado, a cuyo efecto solicito de las Universidades Públicas y del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte la colaboración para trabajar en un modelo de Suplemento Europeo al Título, adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior, que permita su emisión con los medios técnicos que las Universidades en estos momentos tienen, dando una respuesta simplificada, conjunta e inmediata a nuestros alumnos, que son nuestros administrados, y que actualmente, por la

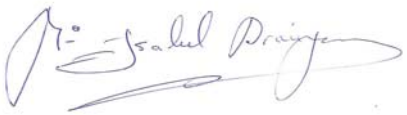
Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@.ucm.es

coyuntura económica que atravesamos, necesitan ese documento de forma inmediata, con la solicitud expresa de que se proceda al estudio e incorporación a la normativa vigente, del modelo consensuado por las Universidades Públicas y presentado para su aprobación.

- La presente Recomendación será también enviada a la Sra. Defensora del Pueblo, al objeto de colaborar con las medidas puestas en marcha por su Oficina y ofrecer, con su ayuda, el intento de mediación para lograr la rápida y eficaz resolución del problema, que resulta una obligación que compete a todas las administraciones públicas implicadas.

De acuerdo con el artículo 3. 2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las Administraciones públicas, en sus relaciones, deben regirse por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, por ello, debemos evitar entre todos que la falta de actuación de las Administraciones implicadas prive a nuestros ciudadanos, en este caso, nuestros alumnos, de un derecho que la normativa aplicable les otorga.

Madrid, 17 de febrero de 2014
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 LAS FECHAS EN QUE DEBE FIJARSE LA REVISIÓN DE UN EXAMEN.

En relación con diversas CONSULTAS que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, y 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:**

El Reglamento del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid regula el procedimiento de revisión e impugnación de calificaciones en sus artículos 47 y siguientes. El citado artículo 47 establece literalmente:

"El estudiante podrá revisar su propio examen en los días siguientes a la publicación de las calificaciones, en las fechas fijadas por cada profesor y hechas públicas junto con las notas. La revisión se desarrollará en el propio Centro y, en todo caso, permitirá atender a todos los alumnos interesados. El plazo para solicitar dicha revisión será *de **4 días hábiles** desde la publicación de las calificaciones".*

La norma no establece plazo para el **señalamiento** de la fecha de revisión, que debe efectuar el Profesor, junto con la publicación de las calificaciones, aunque sí establece un plazo de cuatro días para que el alumno formule su solicitud de revisión.

Hemos recibido solicitudes de información sobre la fecha y hora de fijación del acto de la revisión.

Como hemos indicado a los interesados, tanto Alumnos como Profesores, la normativa no establece con concreción qué horario debe fijarse para la revisión, ni tampoco si el Profesor está obligado a cambiar la fecha si el alumno no pudiera acudir.

Como no puede ser de otra manera, la normativa no regula detalladamente cada uno de los supuestos que pueden darse en la fijación de la fecha y hora de la revisión ni en las causas que pueden justificar la ausencia del alumno al acto de revisión.

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 se trata de una cuestión importante, ya que si no existe acto de revisión, algunos de los Tribunales de Reclamaciones constituidos en los Departamentos podrían considerar que no se ha seguido el procedimiento de impugnación reglamentariamente establecido y podría no admitirse a trámite la impugnación de la calificación (por ausencia de agotamiento de la vía administrativa previa al correspondiente recurso administrativo).

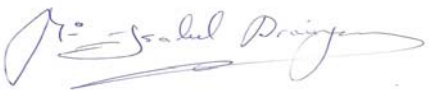
Esto podría dar lugar a que, obstaculizando o dificultando la asistencia al acto de revisión, pretendiera impedirse posteriormente el acceso al Tribunal de Reclamaciones del Departamento.

Por otro lado, resulta extremadamente complejo tener que acceder a todos los requerimientos del alumnado para que el Profesor ajuste la revisión a las fechas y horarios que a cada uno de sus alumnos pudiera convenir, actuación que no resulta posible en casos de clases con un gran número de alumnos.

Por ello, la fecha y hora de realización de la revisión debiera establecerse preferentemente en los horarios de tutoría del profesor, horarios que ya están previamente establecidos y son conocidos por los alumnos, y además, debiera establecerse con **el criterio más flexible que sea posible**, ya que lo que es indudable es que la revisión es un derecho de nuestros alumnos, y dificultar el acceso a su ejercicio implicaría vaciar dicho derecho de contenido.

Además, partiendo de la base de que se trata de un paso o vía previa a la impugnación de la calificación ante el Tribunal de Reclamaciones del Departamento, recomiendo que se facilite al máximo su acceso a todos nuestros alumnos, siempre que ello sea razonable y viable de acuerdo con la organización docente y administrativa del profesorado y del Departamento.

Madrid, 27 de febrero de 2014
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 NECESIDAD DE DAR LA MÁXIMA DIFUSIÓN A LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA ASIGNATURA.

En relación con diversas CONSULTAS 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:**

NORMATIVA APLICABLE.

PRIMERO.- Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

"Artículo 56. Funciones.

1. Son funciones de las Juntas de Centro:

m) **Establecer, antes del 1 de julio de cada año, el plan docente** y el calendario oficial de exámenes del curso siguiente, salvaguardando las directrices emanadas del Consejo de Gobierno."

"Artículo 113. Derechos de los estudiantes.

Los estudiantes de la UCM tendrán los siguientes derechos:

e) A **conocer con anterioridad a su matriculación**: la programación docente**, los criterios de evaluación y corrección**, la bibliografía básica correspondiente a cada asignatura y el régimen de convocatorias."

SEGUNDO.- El Reglamento del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, por su parte, establece las siguientes previsiones en la materia:
"Artículo 10

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

Derecho a recibir las enseñanzas teóricas y prácticas de su correspondiente plan de estudios.

l. Los estudiantes tienen derecho a conocer con antelación suficiente y antes de la apertura del plazo de matrícula de cada curso, el programa de cada asignatura, con la bibliografía mínima indispensable para prepararlo. Cada programa de la asignatura deberá ser aprobado y coordinado por el Departamento correspondiente.

2. Los estudiantes conocerán, **al comienzo de cada curso académico**, los objetivos docentes, la metodología y **los procedimientos de evaluación y control de los conocimientos que aplicará el profesor de la asignatura** y que deberán hacerse públicos.

A continuación la norma establece el contenido del concepto "procedimiento de evaluación" de la siguiente manera:

"Artículo 16

Procedimiento de evaluación

Los procedimientos de calificación estarán basados en alguno o varios de los siguientes criterios:

1. La participación activa e individualizada en las actividades teóricas, seminarios, trabajos realizados y prácticas programadas.
2. Los exámenes parciales, si los hubiere, que podrán tener carácter liberatorio.
3. Los exámenes finales realizados.

A los estudiantes con minusvalía, el profesor de la asignatura les facilitará la realización de pruebas y exámenes en condiciones acordes con sus discapacidades."

Por su parte, el art. 17.4 determina **que "los criterios de calificación del examen se darán a conocer previamente a su realización**".

TERCERO.- El *Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, establece:*

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

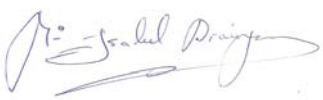
"Artículo 23. *Programación docente de las enseñanzas universitarias que conducen a la obtención de un título oficial.*

1. La universidad, con el apoyo de las administraciones que tienen competencia en materia universitaria, velará para que la docencia y la gestión de las enseñanzas correspondientes a sus distintas titulaciones oficiales cumplan las mismas condiciones de calidad.
2. **Los estudiantes tienen derecho a conocer** los planes docentes de las materias o asignaturas en las que prevean matricularse, **con antelación suficiente** y, en todo caso, antes de la apertura del plazo de matrícula en cada curso académico. Los planes docentes especificarán los objetivos docentes, los resultados de aprendizaje esperados, los contenidos, la metodología y **el sistema y las características de la evaluación**."

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

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

Madrid, 24 de marzo de 2014
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

CARTAS
CURSO 2013/2014.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor Universitario

Ilma. Sra. Dña. Lucía Figar de Lacalle.
Consejera de Educación, Juventud y Deportes.

Estimada Consejera,

Hemos recibido en la Oficina de las Defensora del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, numerosas quejas formuladas por el COLECTIVO DE ESTUDIANTES AFECTADOS POR LA CLAUSULA 8 g) DE LAS BECAS DE EXCELENCIA.

Como puede apreciar por el gran número de quejas que esta convocatoria ha suscitado, muchos estudiantes se sienten afectados, y además discriminados, por la cláusula 8 g) de la convocatoria del año 2013-2014, aprobada por Orden 2386/2013, de 23 de julio, de esa Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se aprueban las bases reguladoras de las Becas de excelencia para cursar estudios en las universidades y centros superiores de enseñanzas artísticas de la Comunidad de Madrid y se convocan las correspondientes al curso 2013-2014.

La primera reacción que tuvimos inicialmente a la vista de las quejas recibidas ha sido apreciar que hubo en la redacción del precepto un error material, que había llevado a solicitar ese requisito, inexistente en anteriores convocatorias.

Puestos en contacto con otras Defensorías Universitarias, nos comunicaron que se habían efectuado distintas llamadas telefónicas desde las diferentes Universidades a los Servicios integrados en su Consejería, donde se ha informado de la inexistencia de error alguno, de la ausencia de voluntad de perjudicar a los solicitantes o a

cualquier colectivo y de la necesidad de ajuste del importe de las becas por motivos exclusivamente presupuestarios.

El pasado 17 de septiembre se ha publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid la Orden 2904/2013, de 13 de septiembre, de esa Consejería, por la que se modifica la citada Orden 2386/2013, de 23 de julio, quedando redactada la citada cláusula en los siguientes términos:

"**Los solicitantes deberán haber sido beneficiarios de la beca de excelencia en alguno de los cursos anteriores al de la presente convocatoria o, en el supuesto previsto en el artículo 6.2, en el último curso en el que hubieran estado matriculados**".

Si bien la nueva redacción otorgada a la cláusula es menos exigente que la inicialmente prevista, lo cierto y verdad es que todavía impide que existan alumnos que puedan acceder a estas becas si previamente no han obtenido una beca de excelencia, bien en las pruebas de acceso a la universidad, o bien en un curso anterior, es decir, es preciso que los alumnos obtengan una beca en las pruebas de acceso o en el primer curso de sus estudios universitarios.

Esta Defensora entiende perfectamente (y de hecho sufre en su propia Universidad) las dificultades presupuestarias por las que pasan en la actualidad todas las administraciones públicas, incluida la Comunidad de Madrid, y por supuesto, esa Consejería de Educación.

Sin embargo, ello no puede llevarnos a desconocer que el endurecimiento de los requisitos exigibles a los interesados debe ser IGUALITARIO para todos ellos, y afectar, en la misma medida a todos los colectivos perceptores de esas subvenciones.

La política de admitir sólo aquellas solicitudes formuladas desde el inicio de los estudios universitarios podría calificarse inicialmente de arbitraria, y por tanto, injusta, y contraria al principio de igualdad de trato y no discriminación que siembra nuestro texto constitucional:

Este principio viene inicialmente reconocido en Título Preliminar del Texto, como VALOR SUPERIOR DE SU ORDENAMIENTO JURÍDICO.

Y en su artículo noveno como mandato dirigido a los poderes públicos:

> "Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y **la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas**; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social."

Finalmente, su artículo catorce otorga al principio de igualdad el carácter de derecho fundamental, susceptible de la máxima protección jurisdiccional, al poder interponer frente a su contravención, recursos de protección de derechos constitucionales y amparo (ex art. 53.2), invocable por los ciudadanos ante la jurisdicción de lo contencioso-administrativo y del Tribunal Constitucional respectivamente.

La cláusula introducida en la convocatoria de becas de excelencia para este curso 2013-2014 produce, de facto, una clara discriminación de los alumnos que no han solicitado y/o obtenido dicha beca previamente, con respecto al resto de los alumnos que sí lo han hecho.

Es decir, se prima a aquellos alumnos que han disfrutado de beca con anterioridad en sus estudios.

Dicha circunstancia no tiene motivación jurídica que pueda sustentarla, puesto que el hecho de que un alumno solicite, y obtenga una beca en cursos posteriores al primer curso de sus estudios puede deberse tanto a circunstancias académicas como personales, y la prohibición de acceso a las becas de excelencia en cursos posteriores a primero carece de justificación fáctica o legal que pueda sustentarla.

Si no existen suficientes recursos, habrá que distribuirlos entre todos, pero la exigencia de un hecho absolutamente formal, como es la obligatoriedad de haber sido beneficiario en el primer curso de sus estudios, y no en otro curso, implica una discriminación proscrita legalmente.

No es ese el único principio constitucional afectado por la nueva ordenación del sistema de becas de excelencia.

Como nos han comentado nuestros alumnos, existe un problema de retroactividad de una medida perjudicial para los alumnos actualmente cursando estudios, que, en palabras de los propios alumnos excelentes, me atrevo a transcribirle:

> "Que el artículo atenta contra el principio de confianza legítima, de acuerdo con la cual: "la autoridad publica no pueda adoptar medidas que resulten contrarias a la **esperanza inducida por la razonable estabilidad en las decisiones de aquélla**, y en función de las cuales **los particulares han adoptado determinadas decisiones**. O dicho en otros términos, la virtualidad del principio invocado puede suponer la anulación de un acto o norma y, cuando menos, obliga a responder, en el marco comunitario de la alteración (**sin conocimiento anticipado, sin medidas transitorias suficientes para que los sujetos puedan acomodar su conducta y proporcionadas al interés público en juego, y sin las debidas medidas correctoras o compensatorias**) de las circunstancias habituales y estables, **generadoras de esperanzas fundadas de mantenimiento**". Desde el curso 2002-2003, momento en el que se iniciaron estas becas, este es el primero en el que se incorpora semejante requisitos ("haber obtenido la beca en convocatorias pasadas"). La razonable estabilidad en las bases de las convocatorias pasadas indujo en los estudiantes la esperanza de poder solicitar la beca este año, de manera que durante el pasado curso académico, se sacrificaron para conseguir una buena media (en previsión de poder optar a la beca al finalizar el curso), sin poder adivinar de ninguna manera que las bases darían un giro tan drástico e infundado (sin explicación ninguna) que los dejaría fuera de la convocatoria sin aviso ni pista anticipada de ningún tipo que hubiera podido llevarlos a contemplar esta posibilidad."

Pudiera por ello entenderse que, si bien desde el punto de vista estrictamente formal la norma se aplica a la entrada en vigor de la misma, lo cierto y verdad es que afecta a alumnos que se encuentran actualmente cursando estudios y las nuevas condiciones les impiden, de facto, poder acceder a la beca por la modificación de sus

requisitos sin previo aviso, circunstancia que no va a ocurrir con los alumnos que comiencen estudios en este momento.

Por ello, podría considerarse una infracción del principio constitucional de garantía jurídica, recogido en el Título Preliminar del texto, en su artículo 9.3, con el siguiente contenido:

> "3. La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, **la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales**, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos."

Por último, la nueva exigencia de la norma en relación con la obligatoriedad de que se haya cursado el bachillerato en el territorio de Madrid, podría determinar el incumplimiento de otro principio constitucional, el de igualdad de los españoles en los distintos territorios del estado, con sus derivados de libertad de circulación y establecimiento, reconocido en el artículo 139 de nuestra Constitución, y directamente derivado de los principios fundamentales de los Tratados comunitarios, precepto que determina que:

> "1. Todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado.
> 2. Ninguna autoridad podrá adoptar medidas que directa o indirectamente obstaculicen la libertad de circulación y establecimiento de las personas y la libre circulación de bienes en todo el territorio español."

Por todo lo expuesto, es muy posible que los alumnos que han formulado quejas ante las Oficinas de los Defensores de las Universidades de la Comunidad de Madrid, interpongan los recursos contenciosos pertinentes: tanto el directo, contra la propia Orden de convocatoria, como los indirectos, contra los actos dictados en aplicación de la misma.

Si esto fuera así, nos alegraría mucho que dichos recursos pudieran ser objeto de archivo, por existencia de satisfacción extraprocesal, si, como solicito en su nombre, esa Consejería se aviene a modificar la

norma y excluir la exigencia de los requisitos de nueva aplicación introducidos en la misma.

Reciba mi más cordial saludo,

Madrid, 30 de septiembre de 2013.

Universidad Complutense Madrid

Dª Mª Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria
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

Sr. D. Jesús Adriano Valverde Bocanegra.
Director-Gerente del Consorcio Regional de Transportes.

Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3
(Santa Engracia, 120).
28003 Madrid.

Sr. D. Jose Angel Rivero.
Director-Gerente de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid.

Calle de Cerro de la Plata, 4.
28007 Madrid

Estimados Sres. Directores-Gerentes,

El motivo que me lleva a ponerme en contacto con Vds. es que hemos recibido numerosas quejas en esta Oficina de la Defensora del Universitario, todas ellas referidas al servicio de transporte de las distintas líneas de la EMT que unen Madrid y el Campus de Somosaguas en Pozuelo de Alarcón.

Desde el reinicio del curso académico, la página web de la EMT publica la siguiente noticia:

> **"La Empresa Municipal de Transportes (EMT), siguiendo instrucciones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, suprime con carácter definitivo, desde el lunes 23 de septiembre, el servicio de la línea universitaria 'I' que cubre el trayecto entre Ciudad Universitaria y Campus de Somosaguas.**
>
> La supresión de esta ruta viene justificada por su exiguo índice de ocupación y por su baja demanda. El itinerario completo de la línea I supera (ida y vuelta) los 23,7 kilómetros de longitud, por lo que esta línea requiere un alto grado de recursos. La relación entre coste y demanda es desproporcionadamente elevada y, dado que el servicio en transporte público a este Campus está cubierto y suficientemente garantizado por otras líneas de la EMT y de Metro Ligero, se ha optado por la eliminación de este itinerario para hacer un uso más racional y eficiente de los recursos disponibles.

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: defensora@ucm.es

El acceso en transporte público al Campus de Somosaguas queda garantizado por las líneas A (Moncloa – Somosaguas) y H (Aluche – Somosaguas) de la EMT. Estas dos rutas ofrecen un servicio frecuente y de alta regularidad, con un total de 25 autobuses en hora punta (16 en la línea A y 9 en la línea H). **En el periodo punta de día laborable, la línea A dispone de un autobús cada 2-3 minutos** y la línea H cada 5 minutos."

La Línea I viene prestando servicio a los Universitarios de los Campus de Moncloa y Somosaguas desde la inauguración de este campus, en el ya lejano año 1970.

Esta línea cohesionaba los dos campus de la Universidad Complutense, distantes entre sí casi doce kilómetros.

Como indican las quejas que hemos recibido, desde que esta línea ha sido suprimida no existe ningún medio de transporte público que una los Campus de Moncloa y Somosaguas.

Acompaño al presente escrito el interesante estudio efectuado por un equipo de trabajo del Departamento de Estadística e Investigación Operativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense, titulado: "Componentes del Transporte al Campus de Somosaguas".

Este estudio, con los datos objetivos obtenidos en el curso 2002-2003, analiza el problema que el desplazamiento en transporte público al Campus de Somosaguas ha supuesto para todos los alumnos y trabajadores, con afirmaciones como las siguientes:

"Desde que este Campus fue inaugurado el transporte se convirtió en un problema central para todos los alumnos y trabajadores. Se trata de un problema de movilidad obligada, a un destino situado en el municipio de Pozuelo de Alarcón, alejado del Campus de Moncloa, donde la red de transporte público fue necesario completarla con un servicio específico de autobuses. Actualmente para desplazarse al Campus de Somosaguas sólo hay dos alternativas, transporte privado, más rápido pero también más caro, o transporte público a través de las cuatro líneas de autobuses de la E.M.T."

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: defensora@ucm.es

En aquellas fechas existían dos líneas de la EMT hoy desaparecidas: la línea B y la Línea I.

Después de un completo análisis del alumnado diferenciándolo por sexo, características socioeconómicas, estudios cursados y procedencia geográfica dentro del municipio y Comunidad de Madrid., de los distintos alumnos del Campus de Somosaguas, este estudio indica en su apartado 3, Titulado "La decisión del medio de transporte":

> *"El transporte público se concentra en los autobuses A y H, los estudiantes que utilizan ambos autobuses supone el 94% del total.*
>
> *(...) ¿Cuál es la razón de que las otras dos líneas (se refiere el estudio a las extintas líneas B y H) sean utilizadas sólo por el 4% de los estudiantes? Esto puede ser debido a la baja frecuencia y a la mala información de esas dos líneas como se de deduce de la opinión de los estudiantes."*

E indica en sus conclusiones:

> "De los usuarios observados el **87% utiliza el transporte público**....
>
> El itinerario seguido para llegar al Campus utilizando transporte público está concentrado en dos vías de acceso, los autobuses A y H (....) **La infrautilización de las líneas B y H parece más fruto de una oferta inadecuada, frecuencia e información, que de una mala ubicación.**
>
> (...)La conclusión final de este documento es que en el desplazamiento al Campus de Somosaguas se debe fomentar un transporte público más eficiente, con mejor aprovechamiento de todas las líneas. La ineficiencia actual en dos líneas de Bus I y B provoca una **excesiva concentración en el A** y quizá un aumento del tiempo empleado para desplazarse."

El problema en el transporte ya fue detectado entre los usuarios hace más de una década, pero hoy este problema se ha acrecentado, ya que la oferta de transporte se ha reducido con la supresión de la línea I.

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: defensora@ucm.es

La población total de la Comunidad Universitaria, a fecha 31 de diciembre de 2012, es la siguiente:

PROFESORADO	6.274
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	3.992
ESTUDIANTES	84.985
TOTAL	**95.251**

Esta población precisa moverse entre ambos campus, actualmente sin ninguna línea de transporte que les facilite dicha movilidad, ya que la línea A tiene su cabecera en el Intercambiador de Moncloa, distante varios kilómetros a los puntos centrales del Campus del mismo nombre.

Además, frente al Campus de Somosaguas existen un total de 384 viviendas de reciente construcción que ocupan familias del personal de la Universidad Complutense cuyos habitantes, que en una media de tres habitantes por vivienda podemos calcular en 1.344 usuarios potenciales.

Estos usuarios potenciales residentes en el Campus se unen a los alumnos y profesorado que precisan también de transporte público para su acceso, bien al Campus de Moncloa, bien a Madrid.

Por ello, actualmente existe un número potencial de casi 100.000 usuarios que dispone sólo de dos líneas de autobús para acceder a Madrid, y ninguna para poder acceder al Campus de Moncloa.

Pero la supresión de la línea I de transporte no es la única decisión adoptada últimamente que afecta a la correcta prestación del servicio público de transporte.

Ya desde el curso pasado, la línea A cuyo recorrido es Campus de Somosaguas - Moncloa, ha sufrido una modificación en la prestación de su servicio.

Esta modificación es, al parecer, una instrucción de su Dirección, por la cual, sólo uno de cada tres de los autobuses que llegan a Somosaguas puede parar a recoger viajeros en el Campus.

Todos los coches de la Línea A pasan por delante de la parada sita en la cabecera de línea en el Campus de Somosaguas y no obstante pasar por delante de la parada, solo para uno de cada tres coches a recoger viajeros, el resto de autobuses pasan sin recoger a los viajeros que, según nos han indicado algunos usuarios, en algunos

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: defensora@ucm.es

casos esperan más de media hora viendo pasar hasta cinco o más autobuses que no paran y se encaminan vacíos a Madrid.

Por ello, las frecuencias mínimas marcadas para el lapso horario entre 8 y 10 horas, publicadas tanto en la Web de la EMT como en las propias paradas de los autobuses, con una frecuencia publicitada de 2-3 minutos, se incumplen sistemáticamente, con frecuencias que, según nos indican los usuarios, pueden llegar a media hora.

La precarización del servicio público de transporte a nuestros Campus Universitarios me preocupa como Defensora del Universitario, ya que dificulta también la correcta prestación del servicio público de la Educación Superior, competencia de nuestra Universidad y de esta Defensora.

Por ello, y en razón de que entiendo que la peor prestación del servicio de transporte podría conllevar un abandono de su utilización, le ruego que reconsidere la posibilidad de reinstaurar la línea I, única línea que unía ambos Campus Complutenses, e, igualmente, y con mayor razón tras la supresión de la línea I, reconsidere la posibilidad de que todos los autobuses de la línea A recojan viajeros en su trayecto Campus de Somosaguas-Moncloa.

La falta de recogida de viajeros en la cabecera de línea puede considerarse una circunstancia excepcional, que incluso pudiera infringir la normativa reguladora del servicio público del transporte de viajeros y, en todo caso, no parece una medida muy adecuada en tiempos de crisis, puesto que no resulta muy eficiente dejar a los viajeros esperando futuros coches y hacer el mismo recorrido por autobuses vacíos.

Ni el metro ni el metro ligero ni la línea H pueden ofertar un adecuado servicio público inter Campus, ya que, como conocen, el Metro ligero (infraestructura que tampoco tiene un gran número de viajeros) sólo llega hasta el metro de Aluche o la Estación de tren de Aravaca, y desde allí al de Moncloa y Ciudad Universitaria se tarda más de una hora de trayecto, además de precisar cambiar de línea y por tanto, duplicar el pago del billete.

Quizá fuera una solución razonable modificar el trayecto de la línea A, incorporando al mismo una parada en el Campus de Moncloa, bien como última o inicial parada, tras pasar por el intercambiador de Moncloa, situando esta parada en la Calle Princesa, donde tiene establecida su parada final la línea G, para poder encaminarse hasta la Avenida Complutense frente al Metro de Ciudad Universitaria como inicio/final de línea; o bien como penúltima parada, de forma que el Autobús

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: defensora@ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

A siguiera el trayecto del extinto autobús I, y continuara para finalizar su trayecto hasta la actual parada en el intercambiador de Moncloa.

Entiendo que esta solución no afectaría el correcto servicio público, uniría los dos Campus Complutenses, no precisaría mayores recursos, aumentaría el número de usuarios del servicio y, por tanto, su rentabilidad, siempre que las frecuencias y el buen servicio que la línea A venía prestando se mantuvieran en cuanto a su frecuencia.

Por tanto, solicito con el máximo respeto que atiendan las propuestas que efectúo, con el fin de contribuir a la mejora de los servicios públicos de nuestras respectivas competencias,

Reciban mi más cordial saludo,

Madrid, a 15 de octubre de 2013.

Universidad Complutense Madrid

Dª Mª Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria

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: defensora@ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
OFICINA DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO
11 NOV 2013
SALIDA
Nº 915

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Excmo. Sr Ministro de Educación, Cultura y Deportes

Como Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, a la vista de las circunstancias concurrentes tras la promulgación de la Orden ECD/1997/2013, de 24 de Octubre, por la que se establecen las bases reguladoras de la aportación complementaria del Estado a los Centros universitarios, dentro del Espacio Europeo de Educación Superior para estudiantes de Universidades, Instituciones de Enseñanza Superior y de Ciclos Formativos de Grado Superior participantes en el programa Erasmus para el curso académico 2013/2014,

MANIFIESTA:

1. Que se congratula de la decisión final adoptada por el Sr. Ministro de Educación, por la que se ha decidido mantener las cuantías económicas que venían percibiendo nuestros estudiantes participantes en el programa Erasmus en concepto de aportación complementaria del Estado.

2. Que lo contrario supondría la aplicación de una disposición no favorable y restrictiva de derechos con carácter retroactivo, circunstancia que vulneraría el orden constitucional contenido en el principio de irretroactividad que afianza el propio principio de seguridad jurídica contenidos ambos, entre otras garantías jurídicas, en el artículo 9.3 del citado texto.

3. Que, desde hace años, la convocatoria de ayudas estatales complementarias para los participantes en el programa Erasmus resulta extemporánea, al publicarse bien entrado el curso académico, como reconoce el propio Ministerio, se han publicado en los meses de octubre o noviembre del curso académico ya iniciado.

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

4. Esta circunstancia determina que cualquier cambio normativo introducido en la convocatoria sea extemporáneo y afecte de forma negativa, tanto a los interesados directos, nuestros alumnos, como a la propia gestión universitaria.

5. Por ello nuestras Universidades, se ven obligadas a publicar sus propias convocatorias anuales antes del comienzo del curso, con la incertidumbre de la posterior convocatoria ministerial que estos últimos años, si bien no había cambiado los beneficiarios de las ayudas, sí había venido reduciendo sustancialmente la cuantía de las mismas.

6. La convocatoria de este curso 2012-2013, además, modificaba el régimen de concesión de la ayuda, al cambiar sustancialmente tanto su espíritu al establecer diferentes beneficiarios, como su propia cuantía, y ello ha supuesto la generación de una gran angustia entre nuestros estudiantes ya desplazados al extranjero, que desconocían si debían volver a España y además, desconocían si podrían continuar sus estudios aquí.

7. Por lo que respecta a la gestión de las Universidades, que actúan como entidades colaboradoras de la gestión de las ayudas complementarias, nos hemos encontrado con que hemos recibido estudiantes de otros países que han ocupado las plazas de nuestros estudiantes desplazados en el programa de movilidad, planteándose la dificultad de poder encajar en sus aulas a todos aquellos estudiantes españoles que se vieran forzados a tener que regresar por falta de recursos.

8. En momentos de incertidumbre en todos los sentidos, como los que actualmente atravesamos, debemos reclamar de nuestros poderes públicos que el principio de seguridad jurídica sea un principio rector de la potestad legislativa de nuestros gobernantes, principio que en las últimas decisiones ministeriales se ha manifestado precisamente por su ausencia.

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

9. Por ello, quiero mostrar mi alegría por la decisión final adoptada por el Sr. Ministro de Educación, al tiempo que requerimos que se gestione desde su Ministerio de una forma ágil y planificada, evitando las decisiones precipitadas que no determinan más que incertidumbre para toda la comunidad universitaria española.

10. Me gustaría reclamar que las convocatorias que efectúe ese Ministerio se publiquen con tiempo suficiente para su posterior resolución por parte de las Universidades Públicas, que, cada vez perciben menores recursos y a la vez, cada vez tienen que gestionar mayores procedimientos por delegación de las diferentes Administraciones Públicas.

Agradeciendo de antemano su amable atención, le saluda cordialmente.

Madrid, a 11 de noviembre de 2013.

Universidad Complutense Madrid

Oficina del Defensor Universitario

Dª Mª Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Queridos miembros de la Comunidad universitaria Complutense:

Como Defensora del Universitario de nuestra universidad, quiero manifestar un profundo pesar y rechazo por los hechos sucedidos la semana pasada, en el transcurso de una manifestación estudiantil, que terminó con la agresión violenta de varios alumnos de nuestra universidad, que se encontraban dentro del recinto de la Facultad de Derecho.

La violencia no es nunca la forma de resolver diferencias de ningún tipo, y es siempre rechazable en una sociedad civilizada, pero todavía es más inadmisible dentro del ámbito de la Universidad, en el que por definición, deben siempre reinar el diálogo, la reflexión y el debate, entre las personas que conviven y trabajan para que el conocimiento y el saber sean patrimonio de toda la sociedad.

Como Defensora de todos los miembros de esta Comunidad, es mi deseo y mi deber, manifestar mi repulsa por lo ocurrido e instar a todos los miembros de esta Comunidad a hacer de la paz y la armonía las características básicas de nuestra convivencia, así como hacer llegar mi solidaridad a los alumnos, profesores y personal de administración y servicios de la Facultad de Derecho, a su Decano y miembros del equipo decanal.

Quiero recordar también a todas las autoridades académicas competentes, que salvaguardar los derechos de los miembros de la Comunidad universitaria, también el derecho a la integridad física, es una obligación ineludible, utilizando en cada momento todos los medios que el Estado de Derecho pone a nuestro alcance.

Espero no tener nunca, que volver a dirigirme a todos vosotros por este tipo hechos pero en cualquier caso quiero enviaros mi más cordial saludo, también en esta ocasión.

Madrid, a 25 de noviembre de 2013

Universidad Complutense Madrid

Dª Mª Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria

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

Excmo. Sr. Ministro de Educación, Cultura y Deporte.

Como Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid me pongo nuevamente en contacto con Vd. para mostrarle mi preocupación por un nuevo problema detectado en nuestra Universidad que afecta negativamente a un grupo de nuestros alumnos, y que no resulta imputable a nadie en concreto, pero sobre todo no resulta imputable a los alumnos perjudicados.

Hemos recibido escritos de nuestros alumnos de los estudios del Master de Psicología General Sanitaria comunicándonos las circunstancias que han concurrido en el primera promoción de dichos estudios (Expediente 183/2013-14).

Efectivamente, algunos de nuestros alumnos han comunicado a esta Defensora que no han podido acogerse a la convocatoria general de becas y ayudas de movilidad para estudiantes que cursen estudios de postgrado en el presente curso 2013-2014, aprobada por **Resolución de 13 de agosto de 2013 (BOE 19 de agosto de 2013) ,** ya que la matrícula de los citados estudios de Master sólo pudo formalizarse a partir del mes de febrero de 2014, fecha en la que se había cerrado el plazo de solicitud de beca, que se produjo el 15 de octubre de 2013.

Consultada nuestra Facultad de Psicología, la Coordinadora del Master citado nos informó de las vicisitudes que tuvo la aprobación de la titulación y que relato a continuación.

Este Master Oficial tenía previsto su comienzo en Noviembre de 2013, por lo que los plazos de preinscripción correspondientes se habrían abierto en septiembre, a tiempo, por tanto, de que los alumnos seleccionados pudieran solicitar beca.

Sin embargo, la ANECA no dio informe favorable al Master hasta finales de enero, Y ello implicó que el plazo de preinscripción del Master no pudiera abrirse hasta febrero y que la matriculación e inicio de las clases se produjeran en Marzo de 2014, fecha en la que, obviamente, ya había finalizado el plazo para presentar solicitud en la convocatoria general de Becas que efectúa ese Ministerio al que me dirijo.

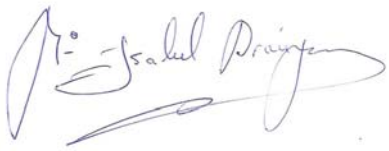
Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Siendo plenamente consciente de la dificultad de la solicitud que voy a formular a ese Ministerio, entiendo que es mi obligación, al menos intentar conseguir una solución para nuestros estudiantes, motivo por el que solicito que, si ello fuera técnica y presupuestariamente posible, pudiera efectuarse una nueva convocatoria limitada para los alumnos que han sido admitidos al Master de Psicología General Sanitaria en la Universidad Complutense de Madrid en su primera convocatoria para el curso 2013-2014, al objeto de que concurran a su formación en las mismas condiciones que el resto de nuestros alumnos.

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

Madrid, a 25 de marzo de 2014.



Dª Mª Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria
Universidad Complutense de Madrid.

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. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

ENCUESTAS DE CALIDAD. Valoración.

Durante el curso académico 2013-2014, la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha puesto en marcha un sistema de comprobación de la calidad de los servicios ofrecidos a la Comunidad Universitaria.

Este sistema de control de calidad pretende, obtener información para poder retroalimentar la misma a las unidades responsables de la gestión.

El sistema de control de calidad que hemos implementado consiste en una encuesta cuyo contenido es el siguiente:

Valoración 0-10

¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario?	
¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina de la Defensora ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?	
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	
¿El trato recibido ha sido adecuado?	
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	
¿Esta satisfecho con el resultado de la gestión?	
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	

Desde comienzos del curso académico 2013-14, una vez finalizados los expedientes, hemos venido enviando la encuesta para su cumplimentación a todos los

miembros de la Comunidad Universitaria que han acudido a la Oficina de la Defensora para solucionar los problemas que se les planteaban, así como para consultar la legalidad universitaria vigente.

Los datos que reflejan las encuestas de calidad recibidas son los siguientes:

El número total de encuestas recibidas ha sido de **59.**

La valoración media del total de las encuestas, a las preguntas efectuadas ha sido la siguiente:

¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario?	**9,01**
¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina de la Defensora ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?	**8,53**
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	**8,72**
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	**9,23**
¿El trato recibido ha sido adecuado?	**8,98**
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	**8,86**
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	**7,89**
¿Esta satisfecho con el resultado de la gestión?	**7,77**
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	**8,61**
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	**8,28**

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

- con una calificación media de 10 puntos **20**
- con una calificación media entre 9 y 10 puntos **18**
- con una calificación media entre 8 y 9 puntos **7**
- con una calificación media entre 7 y 8 puntos **5**
- con una calificación media entre 6 y 7puntos **3**
- con una calificación media menor de 4 puntos **6**.

Por tanto el **64,4%** de las personas que contestan de forma voluntaria a la Encuesta de valoración de la calidad otorgan, de forma media global, una puntuación entre 9 y 10 puntos.

En cuanto al desglose por preguntas:

La valoración a la primera pregunta ha sido la siguiente: *"¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario?"*

- con una calificación de 10 puntos **30 .... 50,8%**
- con una calificación de 9 puntos **10 ....** 16,9%
- con una calificación de 8 puntos **15 ...** 25,4%
- con una calificación de 7 puntos **2 .....**3,3%
- con una calificación de 4 puntos **2 .....**3,3%

La valoración a la segunda pregunta ha sido la siguiente: *"¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina de la Defensora ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?"*

- con una calificación de 10 puntos **34 .... 57.6%**
- con una calificación de 9 puntos **8** 13,5%
- con una calificación de 8 puntos **5** 8,4%
- con una calificación de 6 puntos **4** 6,7%
- con una calificación de 5 puntos **4** 6,7%
- con una calificación inferior a 4 puntos **4** 6,7%

La valoración a la tercera pregunta ha sido la siguiente: *¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?"*

- con una calificación de 10 puntos **32 .... 54,2%**
- con una calificación de 9 puntos **9** 15,2%
- con una calificación de 8 puntos **7** 11,8%
- con una calificación de 7 puntos **5** 8,4%
- con una calificación de 5 puntos **4** 6,7%
- con una calificación inferior a 4 puntos **2** 3,3%

La valoración a la cuarta pregunta ha sido la siguiente: *"¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?"*

- con una calificación de 10 puntos **37 .... 62,7%**
- con una calificación de 9 puntos **9** .... .15,2%
- con una calificación de 8 puntos **8** .... .13,5%
- con una calificación de 7 puntos **3** ……..5,0%
- con una calificación de 5 puntos **1** 1,7%
- con una calificación de 4 puntos **1** 1,7%

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

- con una calificación de 10 puntos **42 .... 71,1%**
- con una calificación de 9 puntos **4** 6,7%
- con una calificación de 8 puntos **4** 6,7%
- con una calificación de 7 puntos **2** 3,3%
- con una calificación de 5 puntos **3** 5,0%
- con una calificación inferior a 4 puntos **4** 6,7%

La valoración a la sexta pregunta ha sido la siguiente: *¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?*

- con una calificación de 10 puntos **34** **.... 57,6%**
- con una calificación de 9 puntos **9** .... .16,6%
- con una calificación de 8 puntos **7** 11,8%
- con una calificación de 7 puntos **2** 3,3%
- con una calificación de 6 puntos **2** 3,3%
- con una calificación de 5 puntos **3** 5,0%
- con una calificación inferior a 4 puntos **2** 3,3%

La valoración a la séptima pregunta ha sido la siguiente*: ¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?*

- con una calificación de 10 puntos **31** **.... 52,5%**
- con una calificación de 9 puntos **7** 11,8%
- con una calificación de 8 puntos **5** 8,4%
- con una calificación de 7 puntos **4** 6,7%
- con una calificación de 5 puntos **4** 6,7%
- con una calificación inferior a 4 puntos **8** 13,5%

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

- con una calificación de 10 puntos **31** **.... 52,5%**
- con una calificación de 9 puntos **6** 10,1%
- con una calificación de 8 puntos **5** 8,47%
- con una calificación de 7 puntos **3** 5,0%
- con una calificación de 6 puntos **3** 5,0%
- con una calificación inferior a 4 puntos **11** 18,6%

La valoración a la novena pregunta ha sido la siguiente: *¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?*

- con una calificación de 10 puntos **35 .... 59,3%**
- con una calificación de 9 puntos **7** 11,8%
- con una calificación de 8 puntos **9** 15,2%
- con una calificación de 6 puntos **2** 3,3%
- con una calificación de 5 puntos **2** 3,3%
- con una calificación inferior a 4 puntos **4** 6,7%

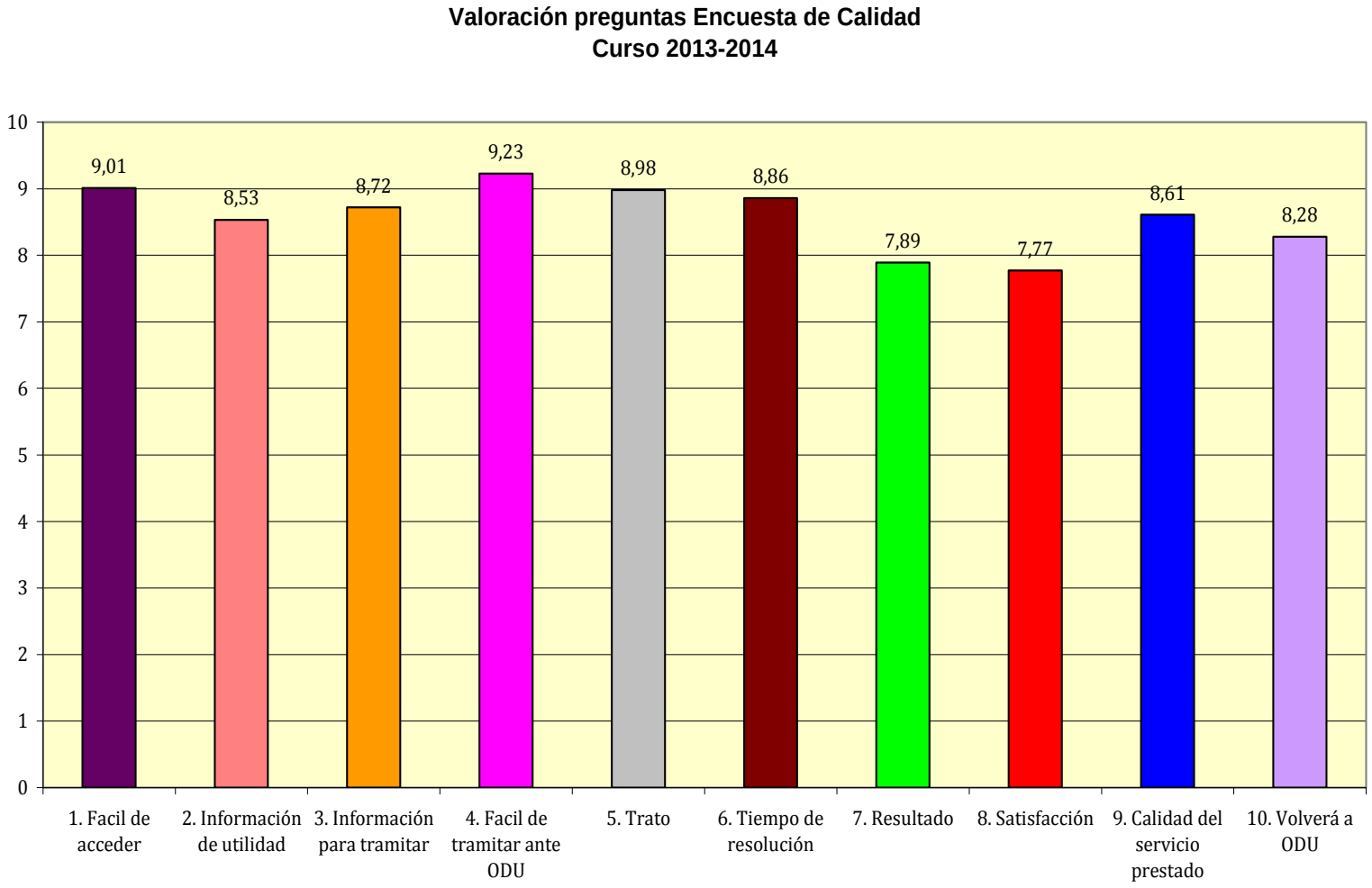
La valoración a la décima pregunta ha sido la siguiente: *¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?*

- con una calificación de 10 puntos **44 .... 74,5%**
- con una calificación de 9 puntos **8** 13,5%
- con una calificación de 8 puntos **3** 5,0%
- con una calificación de 5 puntos **1** 1,7%
- con una calificación inferior a 4 puntos **3** 5,0%

Como se puede observar, en todos los casos, **más del 50% de las personas que contestan la encuesta otorgan la máxima calificación de 10 puntos** a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje supera el **70%** cuando se pregunta por la **percepción del trato recibido y cuando se pregunta si las personas que han acudido a la Oficina de la Defensora, volverían a hacerlo en caso de ser necesario.**

Estos resultados nos gratifican enormemente, y nos animan a seguir evaluando la satisfacción de los miembros de la Comunidad Universitaria respecto a nuestro trabajo, esperando que el número de personas que contesten la encuesta vaya aumentando al tomar conciencia de la importancia que damos a sus opiniones y contribuyendo de esta manera a que la cultura de evaluación de la calidad y el rendimiento de los resultados vaya impregnando todos los niveles de la gestión universitaria, lo que sin duda contribuirá a aumentar la calidad de servicio público que todos prestamos.

ENCUESTAS DE CALIDAD.
GRÁFICOS.



V. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

Se procede a dar detalle exhaustivo de las actividades institucionales a las que D.ª Mª Isabel Aránguez Alonso ha acudido, dada su condición de Defensora Universitaria de la UCM, durante el Curso Académico 2013-2014.

Actos Institucionales de la Defensora Universitaria Curso 2013-2014.

23 de septiembre de 2013

Asistencia de la Defensora Universitaria de la UCM, en la Universidad Politécnica de Madrid, a la reunión organizada por la Defensora Universitaria de la UPM, D. ª 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 D. ª Mª Isabel Aránguez Alonso, Defensores de la UAM y UCM respectivamente.

27 de septiembre de 2013

Asistencia al Solemne Acto de Apertura Oficial del Curso Académico 2013-2014 en la Universidad Complutense de Madrid.

Paraninfo de la UCM.

3 - 5 de Octubre 2013

Participación de la Defensora Universitaria de la UCM, D.ª Mª Isabel Aránguez Alonso, en el **"Congreso Internacional sobre los Derechos Humanos en la Educación Superior", X Sesión Ordinaria y VII Sesión Extraordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU),** organizado por esta Red Internacional, conjuntamente con la Universidad Nacional Autónoma de México, a través de su Defensoría de los Derechos Universitarios y la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Zacatecas, en cuyas instalaciones se desarrolló este Congreso.

En la **inauguración** de este encuentro, se produjeron las siguientes intervenciones:

I.Q. Armando Silva Chaírez, Rector de la Universidad Autónoma de Zacatecas;
Lic. Armando de la Cruz Arteaga, Presidente de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de Zacatecas.

Dr. Jorge Ulises Carmona Tinoco, Secretario Ejecutivo de la REDDU y Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Ing. Mario Cabral Gallegos. Jefe del Departamento de Educación Superior Tecnológica del Gobierno del Estado de Zacatecas.

Se impartieron las siguientes **Conferencias Magistrales**:

"Humanismo que transforma", a cargo del Dr. en Derecho Hiram Raúl Piña Libien, Abogado General de la Universidad Autónoma del Estado de México.

"Derechos humanos y educación superior", a cargo de la Dra. María del Socorro Marquina Sánchez, Directora de Instituciones Particulares de Educación Superior de la Secretaría de Educación Pública.

Se celebraron las siguientes **Mesas de Trabajo:**

1) "Experiencias en la protección del derecho a la no discriminación en las instituciones de educación superior"

Moderadora. Dra. Mª Isabel Aránguez Alonso, Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid.

Los **intervinientes** en esta mesa de trabajo fueron:

Dra. Cristina Ayoub Riche, Ouvidora-General, Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil.

Dra. Martine Conway, Ombudsperson Universidad de Victoria, Canadá.

Dr. Josef Leidenfrost, Ombudsman de los Estudiantes de Educación Superior, Austria.

Mtra. Gabriela Ruiz Guillén, Coordinadora del Comité Institucional para la Equidad de Género, Universidad Autónoma de Aguascalientes.

2) "Hacia un catálogo básico de derechos universitarios y presentación de los resultados de la encuesta sobre defensorías, procuradurías y órganos afines de defensa de los derechos universitarios"

Moderador. Lic. Armando de la Cruz Arteaga.

Los **intervinientes** en esta mesa de trabajo fueron:

Mtra. Patricia Begné, Procuradora Universitaria de los Derechos Académicos, Universidad de Guanajuato.

Mtro. José Acevedo Acosta, Defensor Universitario, Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Dr. Víctor Orozco Orozco, Defensor de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Dra. Mª Isabel Aránguez Alonso, Defensora Universitaria, Universidad Complutense de Madrid.

Dr. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor Universitario, Universidad de Murcia.

MsC. Claudia María Melgar de Zambrana, Defensora Universitaria, Universidad de El Salvador.

Mtra. Catalina Eugenia Romero Cevallos de Iguiñiz, Defensora Universitaria, Pontificia Universidad Católica de Perú.

Dr. Rafael Rodríguez Rodríguez, Abogado General de la UAZ.

La **Clausura** del Congreso corrió a cargo del Lic. Armando de la Cruz Arteaga.

15 de octubre de 2013

- Asistencia de la Defensora Universitaria, al acto de inauguración del **VIII Foro del Empleo Conjunto de las 3 Universidades (Foro 3U)** organizado conjuntamente por la Universidad Complutense, Universidad Politécnica de Madrid y UNED.

- Asistencia al acto de presentación del libro**:"Los Rankings Universitarios Mitos y Realidades"**, en el que se abordaron estas y otras cuestiones desde diferentes ópticas y posiciones.

Este acto, fue organizado por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, y contó con la presencia de las siguientes personalidades:

D. Vicent Climent, Rector de la Universidad Jaume I.

D. Ben De Winter, former Associate Provost for International Programs, Boston University.

D. José Luis López de Silanes, Presidente de La Compañía Logística de Hidrocarburos (CLH) y del Consejo Social de la Universidad de la Rioja.

D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria.

D. Rafael Puyol, Vicepresidente de la Fundación Instituto de Empresa.

17 de octubre de 2013

Asistencia de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, a la **Jornada de luto por la Ciencia en España**.

Convocada por el Colectivo "Carta por la Ciencia", compuesto por COSCE, CRUE, FJI, PID, FEI, CCOO y UGT.
Facultad de Medicina UCM.

25 y 29 de octubre de 2013

Reunión convocada por la Delegada del Rector para la Igualdad de la UCM, la Profesora Isabel Tajahuerce Ángel, con motivo de la elaboración y debate del Plan de Igualdad de la Universidad Complutense de Madrid.

31 de octubre de 2013

Asistencia de la Defensora Universitaria, al Acto de Presentación del **Observatorio de Empleabilidad y Empleo Universitarios**.

Proyecto de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, la Obra Social "La Caixa" y la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).

Se pretende, a través de este Observatorio, conseguir una fuente de información de referencia respecto a la empleabilidad y el empleo de los egresados de las universidades españolas, para lo que contará con una red de investigadores y técnicos trabajando con una misma metodología, bajo la dirección de la Cátedra UNESCO y el permanente asesoramiento de un grupo de expertos, integrado por académicos y profesionales nacionales e internacionales.

El acto de presentación contó entre otros, con la participación de:

D. Jaume Lanaspa, Director General de la Fundación "La Caixa"; D.ª Adelaida de la Calle, Rectora de la Universidad de Málaga y Presidenta de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, CRUE; D. Julio Lafuente, Rector de la Universidad Pública de Navarra y Presidente de la RUNAE; D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitario, el ex Ministro de Administraciones Públicas y senior advisor de PricewaterhouseCoopers Jordi Sevilla, quien impartió una conferencia magistral sobre el encaje entre las políticas de empleo y la educación superior.

6 a 8 de noviembre de 2013

Asistencia de la Defensora Universitaria al **XVI Encuentro Nacional de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y Asamblea General Extraordinaria de la CEDU,** organizado conjuntamente por la Universidad Pablo de Olavide y la Universidad de Sevilla.

En el desarrollo del Encuentro participaron los Defensores Universitarios miembros de la CEDU, entre los cuales se encuentra dada su condición de socio, la Universidad Complutense de Madrid, quien estuvo representada por Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, Defensora Universitaria de la UCM.

Las jornadas contaron con la intervención de Dª Adelaida de la Calle, Rectora de la Universidad de Málaga y Presidenta de la CRUE y de D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, Defensor del Pueblo Andaluz.

Se celebraron las siguientes **Mesas de Trabajo:**

A) **La Mediación**.

Coordinadores:

D. Carlos María Alcover, Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.
Dª Encarnación Lemus, Defensora de la Universidad de Huelva.

B) **Evaluación y Calificación en el ECTS: Análisis de Casos y Conflictos**

Coordinadores:

D. José Rafael Guillamón Fernández, Defensor de la Universidad de Educación a Distancia.
Dª María Acale Sánchez, Defensora de la Universidad de Cádiz.

C) **Derechos y Políticas Sociales: Las Defensorías Universitarias ante la crisis y los recortes. Nueva política de becas: profundizando en el desmantelamiento de los derechos sociales.**

Coordinadores:

Dª Marta Elena Alonso de la Varga, Defensora de la Universidad de León.
D. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor de la Universidad de Murcia.

D) **Las Guías o Planes Docentes como Contrato de Aprendizaje.**

Coordinadores:

Dª Joana María Petrus Bey, Síndica de Greuges de la Universidad de Illes Balears
D. Vidal Luis Mateos Masa. Defensor de la Universidad de Extremadura.

11 de noviembre de 2013

- Nombramiento de la Defensora Universitaria como **miembro del Consejo del Instituto de Investigaciones Feministas de la Universidad Complutense de Madrid.**

Elección acordada por unanimidad de sus miembros en dicha fecha.

- Asistencia de la Defensora Universitaria al acto **"XXXI Jornadas de Gerencia de las Universidades Españolas"** celebrado en el Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid.

En estas Jornadas, intervinieron como ponentes:

D. José Ramón Chaves García, Magistrado de lo Contencioso Administrativo; D. Teodoro Conde Minaya, Gerente de la UAM; D. Lotfi El-Ghandouri, fundador de Creative Society; Dª Carmen García Elías, Gerente de la UPM; D. Eelco Keij, especialista en fundraising. Fundador de KeyLance Consultancy LLC en Nueva York; D. Jordi Montserrat Garrocho, Gerente de la UNED.

14 de noviembre de 2013

Asistencia de la Defensora Universitaria, a la primera jornada del Seminario Bienal "La Universidad Digital", titulada **"¿Es la Universidad Digital un concepto diferente de la Universidad Tradicional?".**

Esta Jornada fue organizada por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid; a lo largo de la misma, se ofrecieron distintos puntos de vista sobre las estrategias que las Universidades españolas han emprendido ante los cambios tecnológicos existentes, así como las diferentes maneras en las que este cambio se ha gestionado.

El acto contó, entre otras personalidades, con la intervención de:

D. Carlos Conde, Rector de la UPM; D. Javier Uceda, ex Rector de la UPM; D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria; D. Andrés Pedreño ex Rector de la Universidad de Alicante; D. Juan Juliá, ex Rector de la Universidad Politécnica de Valencia; D. Alejandro Triana, Rector de la UNED; D. Faraón Llorens, ex Vicerrector de Tecnología e Innovación Educativa de la Universidad de Alicante; D. Carlos Delgado Kloos, Vicerrector de Infraestructuras y Medio Ambiente de la Universidad Carlos III de Madrid; D. Juan José Moreno, Vicerrector de Servicios Informáticos y de Comunicación de la Universidad Politécnica de Madrid.

27 de noviembre de 2013

Asistencia de la Defensora Universitaria al Acto de Presentación del **Estudio de la Juventud Universitaria ante la Igualdad y la Violencia de Género**, organizado conjuntamente por la Universidad Complutense y la Universidad Politécnica de Madrid.

La celebración del Acto, tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad Politécnica de Madrid.

En el mismo intervinieron, entre otras personalidades:

D. Carlos Conde Lázaro, Rector de la UPM; Dª Mercedes Molina Ibáñez, Vicerrectora de Departamentos y Centros de la UCM; Dª Carmen García de Elías, Gerente de la UPM.

En esta jornada se impartieron las siguientes **conferencias**:

"Por una juventud libre de violencia de género", a cargo de Dª Blanca Hernández Oliver, Delegada del Gobierno para Violencia de Género.

"El papel de la Universidad ante la igualdad y la violencia de género", a cargo de Dª Mª José Díaz-Aguado Jalón, Catedrática de Psicología de la Educación de la UCM y Directora del estudio presentado en esta jornada.

28 de noviembre de 2013

Asistencia de la Defensora Universitaria al Acto de Presentación del informe **"La Universidad Española en Cifras, 2012**", dirigido y coordinado desde la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, por su Director, el Profesor Michavila, en el que se realiza un análisis de tendencias para cinco ámbitos fundamentales:

La oferta y la demanda de estudios universitarios, D. Rafael Puyol.

La actividad investigadora, D. Federico Gutiérrez-Solana.

El rendimiento académico, Dª Carmen Pérez Esparrells.

La internacionalización, D. Javier Uceda.

La financiación, D. Juan Vázquez.

En el acto de presentación **participaron**:

La Presidenta de la CRUE y Rectora de la Universidad de Málaga, Dª Adelaida de la Calle; el Secretario General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, D. Federico Morán; el Presidente de la Mesa de Gerentes de la CRUE y Rector de la Universidad de Jaén, D. Manuel Parras; la Directora de la Biblioteca Nacional, Dª Ana Santos y el Director del informe, D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO.

3 de diciembre de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria a la Jornada organizada con motivo del **Día Internacional de las Personas con Discapacidad**, celebrada en la fecha indicada, en la sala Botella Llusiá de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense.

9 de diciembre de 2013

Asistencia de la Defensora Universitaria al acto de inauguración de las salas de Derecho y Filología de la Biblioteca María Zambrano, en el Campus Universitario UCM de Moncloa.

12 de diciembre de 2013

Reunión de la Conferencia de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid en la Universidad Europea de Madrid.

Esta reunión, contó con la presencia de los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, en concreto asistieron a la misma los Defensores de la Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Universidad CEU San Pablo, Universidad Francisco de Vitoria, Universidad Nebrija y Universidad Complutense, en cuya representación acudió la Defensora Universitaria, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso.

13 de enero de 2014

Reunión celebrada en el Pabellón de Gobierno de la UCM, con representantes en Consejo de Gobierno del sector correspondiente a Profesores Doctores con vinculación permanente, así como con representantes del resto de Personal Docente e Investigador.

21 de enero de 2014

Reunión celebrada en el Pabellón de Gobierno de la UCM, con los claustrales representantes del sector correspondiente al Personal de Administración y Servicios de la UCM.

27 de enero de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, al solemne acto académico celebrado en el Paraninfo de la Universidad Complutense, con motivo de la festividad de **Santo Tomás de Aquino.**

29 de enero de 2014

Reunión celebrada en el Pabellón de Gobierno de la UCM, con los claustrales representantes del sector de alumnos de la UCM.

3 de febrero de 2014

Reunión celebrada en el Pabellón de Gobierno de la UCM, con los Gerentes de la Universidad Complutense.

4 de febrero de 2014

Reunión celebrada en el Pabellón de Gobierno de la UCM, con los representantes en Consejo de Gobierno de los Directores de Departamento y Directores de Institutos Universitarios de Investigación.

6 de febrero de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria en el Salón de Actos del Museo del Traje, al acto de presentación del proyecto **"Husso Digital: El Campus Universitario en realidad aumentada"**

Proyecto acometido conjuntamente por la Universidad Complutense, la Universidad de Alcalá y la Universidad Nacional de Educación a Distancia, con el fin de acercar, a través de las nuevas tecnologías digitales, el conocimiento de nuestro patrimonio arquitectónico y artístico a la propia Comunidad Universitaria, y a la sociedad en general.

Este acto contó, con la asistencia de los Rectores de cada una de las Universidades mencionadas.

11 de febrero de 2014

Reunión celebrada en el Pabellón de Gobierno de la UCM, con los Jefes de las Secretarías de Alumnos de los distintos Centros de la Universidad Complutense.

19 de febrero de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, al acto de inauguración del **Salón Internacional de Estudiantes y de Oferta Educativa (AULA**) celebrado en el recinto ferial de IFEMA.

28 de febrero de 2014

Reunión celebrada en el Pabellón de Gobierno de la UCM, con los claustrales representantes del sector de alumnos de la UCM.

5 de marzo de 2014

Asistencia de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, a la inauguración de la exposición **Colores de la Vida**, en la Biblioteca María Zambrano de la Universidad Complutense de Madrid.

El principal objetivo de esta exposición fue expresar a través del arte, la necesidad de construir una sociedad donde la igualdad entre mujeres y hombres sea una realidad. La exposición contó con textos escritos en prosa poética por Silvia Martínez, una de las artistas participantes.

6 de marzo de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, con motivo de los actos de celebración del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo), al pase especial de la película ganadora del Premio Lux 2010 "La extraña (Die Fremde) " en el cine Palafox.

Acto organizado por la Oficina del Parlamento Europeo en España, en el que se celebró un debate-coloquio que contó entre otras personas con la participación de:

D. Ignacio Samper, Director de la Oficina del Parlamento Europeo en España; D. Francisco Fonseca, Director de la Representación en España de la Comisión Europea; Dª Blanca Hernández, Delegada del Gobierno para la Violencia de Género; Dª Anabel Alonso, Actriz de cine, televisión y teatro; D. José María Aresté, Director de decine21.como y Festival Educacine.

8 de marzo de 2014

Intervención de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, con la ponencia **"Las novatadas percibidas desde la Oficina de la Defensora Universitaria de la UCM",** en la Jornada de Trabajo organizada, en el Colegio Mayor Chaminade, por la Asociación No Más Novatadas (NMN), contra las novatadas y el maltrato entre Universitarios.

Este encuentro contó con la intervención de la Presidenta de la Asociación NMN, Dª Loreto González-Dopeso; Dª Ana Aizpún, psicóloga y coautora del libro "Novatadas: comprender para actuar y D. José Luis Aboal, consultor y asociado a NMN"

11 de marzo de 2014

Presentación por parte de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, de la **Memoria de la Oficina de la Defensora Universitaria, correspondiente al Curso Académico 2012-2013,** ante el Claustro Universitario de la UCM.

13 de marzo de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, al **Seminario "La Internacionalización de las Universidades de Madrid"**, organizado por la Fundación Universidad-Empresa (FUE) y la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, celebrado en el auditorio del Instituto de Fomación Empresarial.

Este Seminario contó entre otras personalidades, con:

D. Federico Morán, Secretario General de Universidades, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; D. José Carrillo, Rector de la UCM; D. Fernando Galván, Rector de la Universidad de Alcalá; D. Alejandro Triana, Rector de la Universidad Nacional de Educación a Distancia; D. Arsenio Huergo, Vicepresidente de la Fundación Universidad-Empresa; D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO; D. Eugenio Martínez Falero, Director General de la Fundación para el Conocimiento Madri+d; D. Jaume Pagés, Consejero Delegado de Universia.

18 de marzo de 2014

- Reunión de la Defensora Universitaria, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, con la Directora General de Universidades de la Comunidad de Madrid, Dª Rocío Albert López-Ibor.

- Reunión de la Defensora Universitaria de la UCM, con el Defensor Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid, D. Vicente Mazimpaka y su adjunta la Profesora Silvia Arias.

26 de marzo de 2014

Reunión de la Defensora Universitaria con la Presidenta de la Asociación No Más Novatadas, Dª Loreto González-Dopeso.

1 de abril de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria a la Inauguración de la exposición **"El Archivo General. La Memoria de la Universidad Complutense"**, celebrada en la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla.

24 de abril de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria al **Acto de presentación de los Cursos de Verano 2014 de la Universidad Complutense de Madrid**, celebrado en dicha fecha en el Paraninfo de la UCM.

5 de mayo de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria a la **Mesa Redonda sobre Liderazgo Preventivo celebrada en la Facultad de Medicina**, con motivo de los actos organizados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y el Comité de Seguridad y Salud de la UCM, para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28 de abril).

La inauguración de este acto corrió a cargo del Vicerrector de Política Económica y Presidente del Comité de Seguridad y Salud de la UCM, D. Miguel Ángel Sastre Castillo, y contó, entre otras personas, con la presencia de D. José Carrillo Menéndez, Rector de la UCM; D. José Javier Sánchez González, Director de Personal y Prevención de Riesgos Laborales de la UCM y D. Antonio Miguel Alfonso López, Consultor Nacional del Área de Prevención en FREMAP Mutua de Accidentes.

7 de mayo de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, al acto **"La Biblia Políglota, el Humanismo y la Universidad"**.

Este acto fue organizado conjuntamente por la Universidad Complutense y la Universidad de Alcalá, en conmemoración del 500 Aniversario de los trabajos y la primera impresión, de El Nuevo Testamento, llevada a cabo en 1514, como parte de los finalmente seis volúmenes de la Biblia Políglota Complutense cuya publicación total culminaría en 1522.

Este acto contó con la asistencia de los Rectores de la UCM y UAH; D. Julio Trebolle y D. Luis Vegas, Catedráticos ambos de la UCM, así como del Director de la Real Academia Española, D. José Manuel Blecua, que impartió la conferencia "**La Biblia Políglota Complutense y el Humanismo Europeo**".

15 a 17 de mayo de 2014

Asistencia de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, a la **XI Conferencia Anual de la European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE**) celebrada en la Universidad de Varsovia (Polonia).

La conferencia inaugural de este Encuentro Internacional de Defensores Universitarios, corrió a cargo del Prof. Tadeusz Tomaszewski, Provost, University of Warsaw; por su parte, Rob Behrens, Office of the Independent Adjudicator (OIA), UK, impartió la conferencia "Empowerment, Public Trust and the Ombudsman"; Doug Yarn, Georgia State University (GSU) College of Law, participó con la conferencia "A Perspective on Organisational Conflict Management"; Doris Kiendl-Wendner, University of Applied Sciences JOANNEUM, Graz, Austria, intervino con la ponencia "The Road to Salzburg: selling the Ombudsman message"

Se llevaron a cabo los siguientes **Talleres**:

Developing and Maintaining Ombudsman Skills.

Conflict Management in Higher Education: From problems to solutions through empowerment.

What I learned during my mandate as Ombudsperson for Students.

Ombudsperson as a factor for empowering autonomy: a Latin American approach.

The Power of Structural Impartiality.

Governance that Empowers.

Benefits of dispute resolution systems in organisations. Example of the University of Warsaw.

Students and Money? Ombudsmen! Empowering Students.

Difficult behaviour of students.

Working within a new model complaint handling procedure.

How to find, choose and appoint the correct person?

Ombudsmen for employees.

Las **Conclusiones** del Encuentro, corrieron a cargo de Ram Gidoomal, OIA Board, UK; Ewa Gmurzynska, University of Warsaw, Poland; Rob Behrens, OIA, UK; y Josef Leidenfrost, Austrian Student Ombudsman, and ENOHE President.

21 de mayo de 2014

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

29 de mayo de 2014

Participación como ponente de la Defensora Universitaria de la UCM, en el **Acto Académico de Clausura del Curso 2013-2014** celebrado en el **Colegio Mayor Universitario "Nuestra Señora de África"** adscrito a la UCM.

La Lección Magistral corrió a cargo de D. Fernando Moroy Hueto, Director de Relaciones Institucionales de "La Caixa" Comunidad de Madrid.

En este Acto **se impuso a Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, la Beca de Colegial de Honor del CM Nuestra Señora de África.**

30 de mayo de 2014

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

5 de junio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria a la Segunda Jornada del **Seminario Bienal** "La Universidad Digital", bajo el nombre "**Las Nuevas Formas de Enseñanza en la Universidad Digital"**

Esta Jornada fue organizada por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

El acto contó, entre otras personalidades, con la intervención de:

D. Carlos Conde, Rector de la UPM; D. Javier Uceda, ex Rector de la UPM; D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria; D. Manuel Castro, Profesor de la UNED y Presidente de la IEEE Education Society; D. Jordi Adell, Profesor y Director del Centro de Educación y Nuevas Tecnologías de la Universidad Jaume I; D. Juan José Moreno, Profesor y Vicerrector de Planificación Académica y Doctorado de la UPM y D. Carles Sigales, Profesor y Vicerrector de Docencia y Aprendizaje de la Universitat Oberta de Catalunya.

10 de junio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, al Acto de Clausura del Curso Académico 2013-2014, en el Colegio Mayor Universitario Jorge Juan, presidido por el Almirante, Jefe de Personal de la Armada, D. José Antonio Ruesta Botella.

El Acto contó con la conferencia magistral de D. José-Alberto Parejo Gámir, y el mismo, se hizo **entrega de la Beca de Colegial de Honor, a Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, Defensora Universitaria UCM.**

12 de junio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria al acto de entrega de premios "Premio Joven 15ª edición", celebrado en el Auditorio del Museo del Traje, y a la inauguración de la exposición de la modalidad de Artes Plásticas en la Sala de Exposiciones del Centro de Arte Contemporáneo

13-14 de junio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria a las Jornadas de Colegios Mayores. "Historia, Identidad y Proyecto", organizadas por el Colegio Mayor Padre Poveda, con motivo de la celebración de su centenario.

Estas Jornadas, contaron entre otras personalidades, con la participación del Secretario General de Universidades, D. Federico Morán Abad y la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso.

Se impartieron las siguientes **Conferencias**:

"La Universidad española a principios del siglo XX. La presencia de las mujeres". Dª Josefina Cuesta. Catedrática de Historia Contemporánea de la Universidad de Salamanca."

"El Colegio Mayor como proyecto pedagógico. A la búsqueda del valor añadido". D. Ángel Navarro. Profesor de la UCM y ex director del C. M. Covarrubias de Madrid.

"Los colegios mayores y las competencias universitarias: Saber, saber ser, saber hacer, saber estar". D. Javier Valle. Profesor Titular del Departamento de Educación de la Universidad Autónoma de Madrid.

Se celebraron las siguientes **Mesas Redondas**:

- **"Residencias universitarias de primeros de siglo. Un nuevo modelo de formación universitaria"**

- Residencia de Estudiantes (1910)
- Residencia Femenina Teresiana (1914)
- Residencia de Señoritas (1915)"

- "Colegios Mayores y Medios de Comunicación. Imagen y realidad"

24 de junio de 2014

Reunión celebrada entre la Defensora del Pueblo, Dª Soledad Becerril Bustamante y la Defensora de la Universidad Complutense de Madrid, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso en dicha fecha, en la sede del Defensor del Pueblo, Eduardo Dato, 31, Madrid.

25 de junio de 2014

Reunión de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, con Dª Mª del Carmen González Chamorro, Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid, y Dª Trinidad Rojas Arreola, Secretaria Técnica de la Universidad de Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México)

24 y 25 de junio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Autónoma de Madrid, al Forum Internacional. Fostering University Business Cooperation Ecosystems in Europe and Latin America. EU University-Business Thematic Forum.

El evento estuvo organizado por la Comisión Europea en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid, la Fundación-Universidad-Empresa e InNorMadrid y sirvió de punto de encuentro en el que representantes de los ámbitos universitarios, empresarial y público en Europa y Latinoamérica, reflexionaron y **debatieron sobre**:

- La Función de las instituciones de Enseñanza Superior en el desarrollo regional y la competitividad.
- Innovación educativa, desarrollo de competencias y mejora de la empleabilidad de los Universitarios.
- Nuevos modelos de educación doctoral.
- Educación emprendedora e instituciones de Enseñanza Superior.

Dicho Forum, contó entre otras **personalidades**, con la presencia de:

D. Federico Morán, Secretario General de Universidades, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

D. José María Sanz, Rector de la Universidad Autónoma de Madrid.

D. Daniel Peña, Rector de la Universidad Carlos III de Madrid.

D. Fernando Galván, Rector de la Universidad de Alcalá.

D. Arturo Fernández, Vicepresidente de la CEOE.

Dª María Garaña, Presidenta de Microsoft España.

30 de junio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria al acto de inauguración de la **XXVII edición de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense**, en el Aula Magna del Real Centro Universitario El Escorial- María Cristina.

D. José Manuel Blecua, Director de la Real Academia Española, pronunció la lección inaugural "La Real Academia Española: tres siglos de trabajos"

7 de julio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria al Acto Académico de inauguración de la Escuela Complutense de Verano 2014, celebrado en el Aula Magna de la Facultad de Derecho de la UCM

9 a 11 de julio de 2014

Asistencia de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso al curso de verano **"El Gobierno de las Universidades"**, celebrado en Benicàssim, bajo la organización de la Cátedra INCREA de Innovación, Creatividad y Aprendizaje, en colaboración con la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria y la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.

Durante el desarrollo de este curso, más de 130 asistentes, pertenecientes a más de 30 Universidades y 10 organismos e instituciones diferentes, han debatido sobre el gobierno de las Universidades en tres sesiones.

El presente encuentro, fue inaugurado por el Rector de la Universidad Jaume I, D. Vicent Climent; la Alcaldesa de Benicàssim, Dª Susana Marqués, y el Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, D. Francisco Michavila.

Se impartieron las siguientes **conferencias**:

"Tendencias globales en el gobierno de las Universidades". Dª María Helena Nazaré, Presidenta de la European Universities Association.

"Las grandes cuestiones abiertas sobre el gobierno de las Universidades". D. Francisco Michavila. Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria.

"Una agenda para los cambios en el gobierno universitario". D. Manuel López, Presidente de la CRUE y Rector de la Universidad de Zaragoza.

Se celebraron las siguientes **mesas de trabajo**:

La reforma del gobierno: intentos y urgencias.

Buenas prácticas de gobierno universitario.

El gobierno de la Universidad visto desde fuera.

El acto fue clausurado por D. Vicent Climent, D. Francisco Michavila, Dª Pilar García y el Presidente del Consejo Social de la Universidad Jaume I, D. José Luis Breva.

16 a18 de julio de 2014

Curso de Verano **"Los Retos de la Figura del Defensor Universitario en el Panorama Universitario Actual"** dirigido por la Defensora Universitaria de la UCM, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, celebrado en dichas fechas, en el Euroforum Infantes, en San Lorenzo de El Escorial.

El presente encuentro fue inaugurado por Dª Soledad Becerril Bustamante, Defensora del Pueblo, y contó con la intervención de expertos nacionales e internacionales de primer nivel, asistiendo al mismo alumnos procedentes de distintas nacionalidades.

Se impartieron las siguientes **conferencias:**

"El Defensor del Pueblo y los Derechos Humanos", a cargo de Dª Soledad Becerril Bustamante. Defensora del Pueblo.

"Panorama actual de la Universidad española" a cargo de D. Federico Morán Abad, Secretario General de Universidades. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

"El papel del Defensor Universitario en la Universidad actual: retos y compromisos" a cargo de Dª Joana María Petrus Bey, Presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitario (CEDU).

"La Defensa y protección de los derechos humanos a través de las instituciones de Defensoría Universitaria en América Latina", a cargo de D. Jorge Ulises Carmona Tinoco, Defensor de la Universidad Nacional Autónoma de Méjico, y Secretario de la Red de Defensores , Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios.

"Estructura de las Defensorías Universitaria en Europa: descripción de la situación actual", a cargo de D. Josef Leidenfrost, Presidente de la European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), Ministerio Federal de Ciencia e Investigación de Austria.

Se celebraron las siguientes **mesas redondas**:

"Desarrollo de las funciones del Defensor Universitario en las Universidades españolas"

Moderadora: Dª Mª Isabel Aránguez Alonso.

Intervinientes: D. Vicente Mazimpaka Nibarere. Defensor Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid; Dª Joana María Petrus, Presidenta de la CEDU; D. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor Universitario de la Universidad de Murcia.

"Procedimientos de defensa de los Derechos Humanos en distintos países"

Moderadora: Dª Mª Isabel Aránguez Alonso.

Intervinientes: D. Jorge Ulises Carmona Tinoco, Secretario de la REDDU; D. Josef Leidenfrost, Presidente de la ENOHE; D. Luis Caballol I Angelats, Adjunto al Síndic de Greuges de la Universidad de Barcelona.

"El papel institucional de los Defensores Universitarios en las Universidades públicas españolas"

Moderadora: Dª Mª Isabel Aránguez Alonso.

Intervinientes:

D. Carlos Conde Lázaro, Rector de la Universidad Politécnica de Madrid.

D. José María Sanz Martínez, Rector de la Universidad Autónoma de Madrid.

D. Daniel Peña Sánchez de Rivera, Rector de la Universidad Carlos III de Madrid.

D. Fernando Suárez Bilbao, Rector de la Universidad Rey Juan Carlos.

Dª Mercedes Molina, Vicerrectora de Departamentos y Centros de la UCM.

De la organización y celebración del presente curso, además de la difusión realizada por la propia organizadora del mismo, la Defensora Universitaria de la UCM, Mª Isabel Aránguez Alonso, se hicieron eco el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de su página Web institucional, así como la Red Internacional de Defensores Universitarios Europeos ENOHE y la Newsletter de la Cátedra UNESCO.

La Clausura del curso corrió a cargo de la Directora General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid, Dª Rocío Albert López-Ibor.

Nota: El resultado del informe de evaluación del curso, se incorpora como anexo al presente epígrafe.

23 de julio de 2014

Reunión en el Pabellón de Gobierno de la UCM, entre la Defensora Universitaria y los Jefes de Negociado de Gestión Administrativa de Departamentos, de los Centros de la UCM.

24 de julio de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, al Acto de Clausura de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid y al concierto de la Orquesta de Cámara de la Orquesta Sinfónica de la UCM, dirigida por D. José Sanchís, en el Teatro Real Coliseo de Carlos III, en San Lorenzo de El Escorial.

11 de septiembre de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria, en el Paraninfo de la UCM, al Acto de Apertura del Curso Académico 2014-2015 de las Universidades de Madrid.

22 de septiembre de 2014

Reunión con el Rector de la Universidad Autónoma de Madrid, el Sr. D. José Mª Sanz Martínez.

26 de septiembre de 2014

Asistencia de la Defensora, al Solemne Acto Académico de entrega de Medallas y Menciones de la Universidad Complutense de Madrid, celebrado en dicha fecha en el Paraninfo de la UCM.

27 de septiembre de 2014

Asistencia de la Defensora al encuentro Viewing Party TEDX Madrid, celebrado en la Facultad de Odontología de la Universidad Complutense.

29 de septiembre de 2014

Asistencia de la Defensora Universitaria al Acto de Apertura del Curso Académico 2014-2015, en el Colegio Mayor Jorge Juan.

La Lección Magistral en el presente acto, corrió a cargo de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso.

La Defensora ostenta la Beca de Colegial de Honor del CMU Jorge Juan, desde su imposición en fecha 10 de junio de 2014.

ANEXO

INFORME DE EVALUACIÓN

CURSO DE VERANO "LOS RETOS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL PANORAMA UNIVERSITARIO ACTUAL"

16-18 julio de 2014
El Escorial

LOS RETOS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL PANORAMA UNIVERSITARIO ACTUAL

Número de matriculados: 23

I DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DERIVADOS DE LA AUTOMATRÍCULA

Nota: Deben tenerse en cuenta que en algunas variables los datos no representan el 100% de los participantes

Género alumno/a	MUJER	14 (60,90%)
	VARON	9 (39,10%)
	Total	23
Edad	N válido	22 (95,65%)
	Media	44,66
	Desviación típica	13,58
	N total	23
Tipo de matrícula	Alumno Expediente	0 (0,00%)
	Becario	4 (17,39%)
	Becario patrocinio	0 (0,00%)
	Oyente	17 (73,91%)
	Oyente patrocinio	0 (0,00%)
	Residente	2 (8,70%)
	Total	23

Nacionalidad	España	21	91,30%
	México	2	8,70%
Provincia de residencia	Total	23	100,00%
	Madrid	15	65,22%
	Extranjero	2	8,70%
	Valencia	1	4,35%
	Las Palmas	1	4,35%
	Salamanca	1	4,35%
	Málaga	1	4,35%
	Coruña	1	4,35%
	Cantabria Santander	1	4,35%

II CONVALIDACIONES ACADÉMICAS

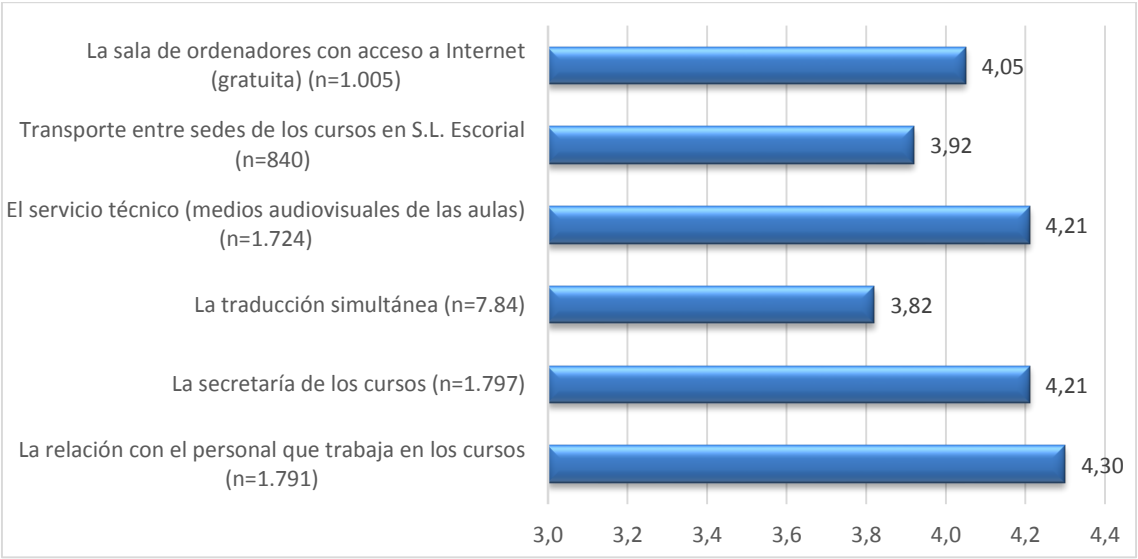
Créditos solicitados	Datos válidos	100%
	Personas que solicitan créditos	2 (8,70%)
	Solicitan ECTS	1
	Solicitan Libre Configuración	1
	Total créditos solicitados	3
	Media de créditos solicitados	1,5
	Total alumnos del curso	23

III EVALUACIÓN QUE HACEN LOS PARTICIPANTES DEL CURSO

Valoración en una escala de 1 a 5

Datos válidos	20 (86,96%)
El curso que ha realizado	4,55
Las ponencias	4,55
Las mesas redondas	4,25
La relación con los/las ponentes	4,65
La relación con otras personas asistentes	4,40
El horario	4,35
La puntualidad	4,00
La relación entre el coste de la matrícula y la formación obtenida	4,05
¿Cómo valora su experiencia en los Cursos de Verano?	4,55

IV VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS (DATOS DE PARTICIPANTES EN TODOS LOS CURSOS DE SAN LORENZO DE EL ESCORIAL)



VI. 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, como en años anteriores, problemas de gestión que pueden ser objeto de mejora con el fin de lograr un servicio de mayor calidad, que permita un mejor desarrollo de los derechos universitarios, derechos que son patrimonio de todos y cada uno de los miembros de nuestra Comunidad Universitaria.

Procede, por ello, en primer lugar, y tal y como hicimos el año pasado, poner de manifiesto los problemas específicos que la **crisis económica** está generando en nuestra Universidad.

Si bien ya desde el curso 2011-2012 comenzamos a sentir sus efectos, la repercusión de la crisis económica sobre nuestra Comunidad Universitaria se agudizó el pasado curso 2012-2013 y se mantiene en el curso 2013-14, objeto de la presente Memoria.

En este curso que analizamos **se ha mantenido el incremento de los precios públicos de las matrículas universitarias**, cuya cuantía se modificó al alza tras la promulgación de los Decretos 66/2012, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, y 71/2012, de 26 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, por los que se fijaban los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013, consecuencia ambos de la modificación del artículo 81.3.b) de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su redacción dada por el Real Decreto-Ley 14/2012, de 20 de abril, de Medidas Urgentes de Racionalización del Gasto Público en el Ámbito Educativo.

Estas normas, como ya indicamos en la Memoria del curso correspondiente, han marcado un antes y un después en la concepción y en la propia prestación del servicio público de la educación superior, y continúan produciendo efectos desfavorables para el correcto funcionamiento de nuestra Universidad.

Afortunadamente, tras la implantación de un sistema de fraccionamiento del pago de las matrículas en nuestra Universidad, nuestros alumnos han podido ajustar el incremento de precio de sus matrículas a sus capacidades económicas, si bien todavía quedan **algunos alumnos que se dirigen a la Oficina de la Defensora para consultar cómo pueden continuar sus estudios cuando tienen pendiente de pago alguna matrícula de asignaturas de cursos anteriores y cuáles son las consecuencias de este impago en la consecución de sus estudios.**

Además del problema general de la dificultad de pago de las matrículas, que, como indico, aún persiste, también debo resaltar **la dificultad de acceso a las becas generales y de movilidad** convocadas por el Ministerio de Educación, ya que vuelven a llegar un número significativo de quejas cuya motivación es la imposibilidad del pago de las matrículas, al no haber podido obtener beca en las convocatorias ministeriales, por haber sido aumentados los requisitos exigibles para su obtención.

Han sido numerosas también las consultas efectuadas por nuestros alumnos en relación a la **posibilidad de fraccionar el pago de sus matrículas en caso de denegación por parte del Ministerio de la Beca solicitada**, circunstancia que ha llevado a esta Defensora

a efectuar la **"RECOMENDACIÓN SOBRE LA POSIBILIDAD DE FRACCIONAMIENTO DEL PAGO DE LA MATRICULA PARA ALUMNOS QUE SOLICITEN BECA ANTE El MINISTERIO"**, de fecha 9 de septiembre de 2013, que ha tenido un acogimiento favorable por nuestras autoridades académicas, plasmado en el artículo 5.7 inciso final de las instrucciones de gestión de matrícula de Grado y Máster 2014-2015.

También hemos tenido que efectuar gestiones ante la Comunidad de Madrid, ya que el **COLECTIVO DE ESTUDIANTES AFECTADOS POR LA CLAUSULA 8 g) DE LAS BECAS DE EXCELENCIA** ha acudido a esta Defensora Universitaria al objeto de poner de manifiesto que la Orden 2386/2013, de 23 de julio, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, reguladora de la convocatoria de Becas de Excelencia, impedía que accedieran a estas Becas aquellos alumnos que previamente no hubieran, a su vez, obtenido una Beca de excelencia, bien en las pruebas de acceso a la Universidad, o bien en un curso anterior, circunstancia que limitaba el acceso a dichas becas de algunos estudiantes.

Solicitado informe ante la Dirección General de Universidades de la Comunidad de Madrid, este organismo justifica su decisión en el actual contexto económico y en que la "*búsqueda de criterios más equitativos para la distribución de las becas ha motivado la exigencia de haber sido previamente beneficiario de la beca para poder optar a la renovación*", no obstante, agradece a esta Defensora el interés mostrado en este asunto, al entender que todas las sugerencias en torno a las becas de excelencia "*nos son de utilidad para continuar mejorando las próximas convocatorias*".

También hemos efectuado gestiones ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, remitiendo a su titular el pasado 11 de noviembre de 2013, un escrito, ante las quejas formuladas por nuestros alumnos Erasmus, siendo este un tema que al inicio del curso tuvo gran repercusión social en la opinión pública, y que tuvo incluso reflejo en varios medios de prensa.

La Orden Ministerial ECD/1997/2013, de 24 de Octubre, por la que se establecían las bases reguladoras de la **aportación complementaria del Estado a los Centros universitarios**, dentro del Espacio Europeo de Educación Superior para estudiantes de Universidades, Instituciones de Enseñanza Superior y de Ciclos Formativos de Grado Superior participantes en el programa Erasmus para el curso académico 2013/2014, modificaba las cuantías a percibir y el número de perceptores de dichas ayudas.

Los responsables ministeriales contestaron a dicho escrito, y finalmente decidieron mantener las cuantías económicas que venían percibiendo nuestros estudiantes participantes en el programa Erasmus, en concepto de aportación complementaria del Estado.

Todos los problemas relatados son problemas relacionados con aspectos económicos que se mantienen desde el inicio de la crisis y que no terminan de desaparecer, a la vista de las reclamaciones que continuamos recibiendo.

Como consecuencia también de la crisis económica que sufre nuestra Universidad, se han producido problemas, generados por la **cada vez mayor falta de Personal, tanto Docente como de Administración y Servicios**, problema que, obviamente, repercute en la calidad tanto de la docencia como de la gestión administrativa.

Con respecto a la docencia, las numerosas quejas recibidas por parte de los alumnos en relación con la adecuada tutela de los Trabajos de Fin de Titulación, ha llevado a esta Defensora a elaborar una recomendación titulada:

RECOMENDACIÓN SOBRE LA FALTA DE MEDIOS PARA LA ADECUADA TUTELA DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER, de fecha 15 de octubre de 2013.

En dicha recomendación se hacen patentes las dificultades para la adecuada tutela de estos trabajos, con la cada vez más escasa dotación de personal docente, en cada uno de nuestros Departamentos.

Porque efectivamente, muchos alumnos presentan quejas alegando que no han sido debidamente tutelados en la elaboración y presentación del trabajo, de forma que cuando llegan a presentarlo, obtienen una reprobación por parte de los Tribunales encargados de su evaluación, pues en muchos casos son trabajos directamente copiados de alguna página de Internet, faltos de revisión y tutela, que carecen de rigor científico y que, en algunos casos, podrían incluso considerarse plagio de otros trabajos.

Quiero reflejar este problema en la Memoria, para la reflexión de toda la Comunidad Universitaria, porque, desgraciadamente, es un problema recurrente, y tiene difícil solución en estos momentos, ya que las actuales circunstancias económicas parece que van a seguir impidiendo la ampliación de plantilla requerida para una correcta prestación de este servicio.

En cuanto a la gestión administrativa, la reducción de recursos humanos y falta de reposición de efectivos, ha determinado que exista **falta de personal en las Secretarías de los Centros**, y este es un problema que me preocupa especialmente, al manifestarse en prácticamente todas nuestras Facultades, y generar problemas tanto a los alumnos como al propio personal con destino en las Secretarías.

Si bien no es objeto de esta Memoria, por ser temporalmente objeto de la siguiente, esta Defensora, muy sensibilizada, como indico, con el problema, ya que a veces incluso ha degenerado en auténticas situaciones de violencia, que afectan muy negativamente a la convivencia y a las relaciones laborales, en fechas recientes ha efectuado una recomendación al Equipo de Gobierno de nuestra Universidad, concretamente el pasado 27 de noviembre de 2014, entendiendo que nuestras Secretarías de Alumnos son la ventana de la Universidad para nuestros alumnos, y que la correcta dotación de personal de estos Servicios debe ser prioritaria, por la gran responsabilidad y visibilidad que su trabajo tiene.

Por lo que respecta a las relaciones laborales entre los diversos colectivos universitarios, **el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad establece una limitación de los complementos retributivos que, en concepto de mejora voluntaria de la acción protectora de la Seguridad Social**, venían aportando las administraciones públicas en las situaciones de incapacidad temporal por contingencias comunes en la que incurría su personal, siendo dicho límite desde el día primero al tercero, el cincuenta por ciento de sus retribuciones, y del cuarto al vigésimo, el setenta y cinco por ciento de sus retribuciones.

Cuando la situación de incapacidad temporal deriva de contingencias profesionales, la retribución a percibir puede ser complementada por la respectiva administración pública, desde el primer día, hasta alcanzar como máximo el cien por cien de las retribuciones.

Los representantes del PAS de nuestra Universidad se han dirigido a esta Defensora, al entender que la medida no favorecía las correctas relaciones laborales que deben existir en nuestra Universidad, pues se trataba de una medida que sólo venía aplicándose al PAS.

Esta circunstancia ha determinado que me dirigiera al Equipo de Dirección de nuestra Universidad, al objeto de darle traslado de esta situación que suponía una fractura en las relaciones laborales aplicables a los distintos colectivos que forman parte de los empleados públicos de nuestra Universidad, al entender que resulta discriminatoria con respecto al Personal Docente, colectivo al que no se le aplica el descuento previsto, ya que no tienen un sistema de control horario mediante fichajes.

Por ello esta Defensora ha efectuado una recomendación con fecha 13 de febrero de 2014, cuyo objeto era comunicar a nuestras Autoridades Académicas que "***una adecuada revisión de los problemas detectados, así como una mayor flexibilización en los descuentos por IT, ampliando el catálogo de supuestos excepcionales que la Universidad puede complementar para evitar la disminución porcentual de retribuciones, redundarían en beneficio de toda la Comunidad Universitaria***."

En la Memoria del curso pasado, ya manifesté 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 y que fue suscrita también por mí el curso pasado.

Las nuevas instrucciones de gestión de matrícula de Grado y Máster 2014-15 han tenido en cuenta dicha recomendación y han modificado el sistema de anulación de matrícula existente hasta la fecha, completando lagunas detectadas en la regulación anterior.

Esta norma, además, ha permitido un margen de flexibilidad adecuado para que los alumnos puedan anular sus matrículas hasta el 15 o incluso el 31 de octubre del año en curso, con devolución de los precios públicos abonados.

No obstante, no se ha abordado la anulación fuera de dicho plazo, salvo en el caso de fuerza mayor sobrevenida.

Esta circunstancia no habría tenido incidencia en aquellos momentos en que resultaba de aplicación la LOU, con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto-Ley 14/2012, de 20 de abril, de Medidas Urgentes de Racionalización del Gasto Público en el Ámbito Educativo, que cambia la redacción de su artículo 81.3.

Sin embargo, como todos conocéis, la nueva ordenación de los precios públicos de las matrículas universitarias, incrementa porcentualmente éste a medida en que una asignatura es objeto de una nueva matriculación.

Este sistema está generando problemas económicos muy importantes a nuestros alumnos, ya que una matrícula que no puede ser anulada tiene efectos económicos, en algunos casos muy significativos, en años sucesivos, habida cuenta del incremento porcentual del coste de matrícula en el caso de segundas y siguientes matrículas.

Reconozco, como no podía ser de otra manera, el esfuerzo efectuado por el equipo Rectoral y la muy sensible mejora de la normativa aplicable a la cuestión, como se había solicitado en la recomendación antes mencionada.

No obstante, no debemos dejar de avanzar en la mejora normativa que permita flexibilizar los importes de las matrículas de nuestros alumnos siempre que ello esté en nuestra mano, por resultar materia regulable dentro del margen legal que la autonomía universitaria determina, y por ello, entiendo que 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 matrículas y la indicada incidencia que la falta de anulación tiene en futuras matriculaciones.

Estoy segura que nuestros alumnos acogerían muy favorablemente cualquier iniciativa de la Universidad en este sentido.

Buena muestra de ese margen de autonomía utilizable por nuestra Universidad, cuya implementación no debo dejar de señalar y valorar positivamente, es la adopción de la modificación normativa y de los acuerdos tomados sobre la segunda matrícula de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster para el curso 2014-2015, adoptados de forma conjunta por los Vicerrectorados de Estudiantes, Postgrado y Formación Continua y Grado.

Esta normativa se ha adoptado en la línea anteriormente indicada, y al objeto de evitar que nuestros alumnos tengan que abonar la totalidad del importe de la segunda matrícula en aquellos trabajos de fin de titulación que no hubieran podido ser evaluados, por no haber superado el resto de las asignaturas de la titulación y que hubieran sido tutelados.

Además, este acuerdo repercute directamente de forma beneficiosa en otros problemas puestos de manifiesto en la implementación de los trabajos de fin de titulación, como es la necesidad de ampliar matrícula en un plazo excepcional, al objeto de que los alumnos que no hubieran podido matricular el mismo, puedan hacerlo, al haber superado las asignaturas correspondientes a la titulación en la convocatoria de febrero.

Nuevamente, por este motivo, procede felicitar al equipo Rectoral por esta modificación normativa, **congratulándome de la favorable acogida que han tenido las propuestas de esta Defensora Universitaria formuladas en su Recomendación titulada "RECOMENDACIÓN SOBRE LA MATRICULACIÓN DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER" de fecha 19 de septiembre de 2013**, circunstancia que determinó su inclusión en la Memoria correspondiente al curso pasado.

Otro problema íntimamente ligado con la crisis económica que persiste reiteradamente en afectar a nuestra Comunidad, es el problema del retraso en la impresión de nuestros Títulos académicos.

Cada año incrementa el número de quejas efectuadas por nuestros alumnos por el retraso en la emisión de Títulos.

Me consta que los funcionarios destinados en el Servicio de Estudios, tanto la titular anterior como el titular actual, así como sus responsables académicos, han hecho lo que estaba en su mano para poder dar solución a este muy grave problema, tramitando con carácter de urgencia aquellas solicitudes que nuestros alumnos precisaban de una forma inmediata. Y quiero agradecer su colaboración en este tema con la Defensora, que ha tenido que ser muy persistente en la petición de informes sobre este asunto, y que siempre ha obtenido puntual respuesta en los plazos establecidos por el Reglamento, para la atención de las muchas quejas sobre este tema, a pesar del incremento de trabajo que esto supone.

No obstante, el problema requiere una solución definitiva y única, para todos los Títulos, con independencia de su urgencia, solución, que espero que se produzca en próximas fechas, ya que esta Defensora ha comunicado esta circunstancia a las autoridades académicas reiteradamente, mostrando su preocupación por la perentoria necesidad de dar una solución inmediata a este problema, ya que considera que es una función esencial de la Universidad emitir las certificaciones y titulaciones que los estudiantes necesitan para acreditar sus estudios..

Además, tenemos que ser conscientes de que los alumnos adelantan el importe a que asciende la impresión del Título al que tienen derecho, y por ello, pagan por adelantado, su coste de emisión, circunstancia que debiera determinar que estas aportaciones tuvieran un carácter finalista en el presupuesto de ingresos de nuestra Universidad, y su importe no pudiera ser objeto de utilización para otras necesidades de gasto, ya que su ingreso tiene una finalidad específica y concreta.

Para finalizar con la exposición de los problemas relacionados con la crisis, tal y como indiqué en la Memoria del curso pasado, es mi impresión que cada vez existe una percepción más generalizada entre nuestros alumnos respecto a la cada vez menor calidad de la prestación del servicio que reciben, al evaluarlo en relación con el nuevo coste de matrícula que soportan.

Como indiqué en mi anterior Memoria al Claustro, este problema, que considero transversal y cada vez más generalizado en la percepción de nuestros alumnos, determina que cualquier problema académico o de servicios se magnifique, al entender nuestro alumnado que tiene derecho a una mejor prestación del servicio que recibe, ya que pagan un alto precio por él.

A estos problemas de origen económico, hay que añadir otros problemas de índole estrictamente académica o de prestación de servicios que surgen en el normal desarrollo de la prestación del servicio público de la educación superior, y que, como el año pasado, y otros anteriores, continúan produciéndose.

Continúan los problemas relacionados con las Tesis Doctorales, problema reiterado en todos los cursos académicos, ya que no existe una obligación legal prevista para que el Director de Tesis autorice al Doctorando al traslado de su Tesis o al cambio de su Dirección.

Cuando existen problemas personales entre Director y Doctorando el problema termina convirtiéndose en prácticamente irresoluble, ya que, sin entrar en la cuestión de cuales son las razones para el desencuentro, lo cierto es que la situación puede desembocar en un grave problema personal para nuestros Doctorandos, que en muchos casos puede dificultarles, e incluso impedirles, finalizar sus estudios de Doctorado.

Otros problemas destacables y 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 concretas de nuestros alumnos, quizá debiéramos analizar el daño que se causa a los mismos, incluso cuando por error propio, no pueden matricular asignaturas cursadas y superadas en las Universidades de destino, por un problema que entiendo, es sustancialmente de organización administrativa.

Los problemas determinados por los cambios de grupo horario subsisten, y parecen de difícil, o incluso de imposible resolución en algunos Centros, debido al gran número de alumnos matriculados, lo que determina que sea prácticamente imposible conciliar las necesidades especiales de algunos estudiantes, respecto a la elección de grupo de asistencia a clase.

Como os indiqué el año pasado, creo que es un tema que merece una seria reflexión y, en la medida de lo posible, la adopción de medidas de máxima flexibilización, ya que ésta va a

determinar que nuestros alumnos perciban una mayor calidad en la prestación del servicio que damos.

Hay que tener en cuenta que nuestros alumnos también sufren en sus vidas personales las consecuencias de la crisis económica, que hacen que, en muchos casos tengan que compatibilizar los estudios con la vida laboral por lo que, como he indicado en la **"RECOMENDACIÓN SOBRE LA PRESENCIALDAD y LA EVALUACIÓN CONTINUA EN LOS ESTUDIOS ADAPTADOS AL ESPACO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR", de 18 de octubre de 2013**, el alto índice de presencialidad exigido en los nuevos planes de estudios, y por otra parte, no siempre suficientemente justificado, unido a la falta de adaptación horaria, puede determinar que se impida poder cursar estudios universitarios a alumnos capacitados pero que sufren circunstancias especiales, si existe imposibilidad de conciliar dichos estudios con un trabajo remunerado, trabajo que resulta en muchos casos necesario para el abono de sus matrículas universitarias.

Este problema puede producirse también por la concurrencia de otros motivos personales diferentes del laboral, motivos que pueden estar plenamente justificados, como pudiera ser la enfermedad propia o de algún familiar, y que justifiquen la imposibilidad de asistir regularmente a clase, y por tanto, la superación de las asignaturas correspondientes.

Por ello, me permito la licencia de extractar las conclusiones de dicho documento en la presente Memoria, ya que se trata de una mera cuestión de flexibilización de criterios, y por tanto, competencia plena del Profesorado, de los Departamentos o de las Juntas de Facultad, que creo sinceramente podría ayudar mucho a nuestros alumnos e incentivarles para la superación de sus estudios en los tiempos tan difíciles que estamos viviendo:

> "*De acuerdo con lo todo lo anteriormente expuesto, efectúo la siguiente RECOMENDACIÓN para ser estudiada por los órganos e instancias universitarias competentes en la materia:*
>
> *1º. Cuando la exigencia de la asistencia a clase esté establecida en la propia descripción y denominación del Título, podría analizarse en qué términos resulta exigible la misma, ya que es posible que en algunos casos, estemos exigiendo la asistencia a clase de forma más estricta de la que el propio Título establece.*
>
> *2º. Si la exigencia de la asistencia a clase es muy estricta en la descripción y denominación del Título, y existe la previsión de modificación del Título, una solución sería intentar modificar dicho requisito, al objeto de su flexibilización*.
>
> *3º. Si no existe previsión de modificación del Título y la exigencia es muy estricta, cabría efectuar una interpretación de la obligación de asistencia orientada a flexibilizar el requisito, intentando establecer sistemas de superación del mismo no presenciales y habilitando la posibilidad de matriculación parcial, diseñando trayectorias académicas flexibles.*
>
> *Bien entendido que, de lo anteriormente sugerido, no se pretende la obtención de un aprobado en la asignatura a cualquier coste, por el solo motivo de que el alumno esté trabajando, sino la Recomendación de que nosotros, como Profesores, valoremos en conciencia las dificultades por las que atraviesan nuestros alumnos y, previa justificación y acreditación documental, podamos permitir que aquellos alumnos que trabajan puedan, mediante la superación de los requisitos académicos que acrediten la adecuada adquisición de las competencias que exigimos a los alumnos presenciales, superar las asignaturas*

que impartimos, colaborando de esa manera a que los alumnos que lo necesitan, puedan sufragar con su trabajo, el coste de sus estudios."

Otra fuente de conflictos ha sido la obligatoriedad de que la Universidad provea las prácticas curriculares de nuestros alumnos.

Continuamos detectando problemas en esta materia, como son la insatisfacción con el desarrollo de las prácticas, la necesidad de autorización para su matriculación en un semestre concreto o la exigencia de la superación de determinado número de créditos, y también incluso, problemas que nuestros alumnos sufren con respecto a las actuaciones de los tutores externos, ante los que esta Defensora no puede actuar, ya que no forman parte de nuestra Comunidad Universitaria.

No obstante, detectada la falta de competencia subjetiva de esta Defensora, cuando nos han llegado problemas en dicho sentido, he efectuado gestiones con la Oficina de la Defensora del Pueblo, poniéndome en contacto con ella para que pudiera darse continuidad a la resolución del problema planteado. Oficina que en algún caso concreto, ha abierto al efecto un procedimiento, que ha admitido a trámite otorgando un número de expediente al caso, estando en la actualidad pendiente de resolución y por tanto, estamos a la espera de las recomendaciones que se nos hagan llegar y que trasladaremos a las autoridades universitarias para su estudio y reflexión.

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 adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.

Esta Defensora, plenamente consciente del problema, ha intentado paliar algunos de los aspectos que mayor conflicto generan efectuando las siguientes Recomendaciones:

RECOMENDACIÓN SOBRE LAS FECHAS EN LAS QUE DEBE FIJARSE LA REVISIÓN DE UN EXAMEN, de 4 de marzo de 2014, que concluye:

"*Por ello, la fecha y hora de realización de la revisión debiera establecerse preferentemente en los horarios de tutoría del profesor, horarios que ya están previamente establecidos y son conocidos por los alumnos, y además, debiera establecerse con* ***el criterio más flexible que sea posible****, ya que lo que es indudable es que la revisión es un derecho de nuestros alumnos, y dificultar el acceso a su ejercicio implicaría vaciar dicho derecho de contenido.*

Además, partiendo de la base de que se trata de un paso o vía previa a la impugnación de la calificación ante el Tribunal de Reclamaciones del Departamento, recomiendo que se facilite al máximo su acceso a todos nuestros alumnos, siempre que ello sea razonable y viable de acuerdo con la organización docente y administrativa del Profesorado y del Departamento".

RECOMENDACIÓN SOBRE LA DIFUSIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN, de 14 de marzo de 2014, cuya conclusión establece:

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

Ambas Recomendaciones tienen como finalidad efectuar una recopilación de la normativa existente en la materia, complementando y aclarando el Estatuto del Estudiante Universitario.

También hemos avanzado sugerencias con respecto a la promulgación de una normativa que permita la aplicación de los Tribunales de Compensación a los nuevos estudios de Grado, reclamada en numerosas ocasiones desde esta Defensoría a las autoridades académicas.

Esta Defensora ya puso de manifiesto en la Memoria del curso pasado la necesidad, manifestada por nuestros alumnos, de adecuar la normativa del Tribunal de Compensación a las nuevas titulaciones del Espacio Europeo de Educación Superior, lo que llevó a tramitar numerosas quejas de nuestros estudiantes, solicitando dar una solución al problema, y efectuando varias recomendaciones en este sentido a los Vicerrectorados de Estudiantes, Grado y Postgrado y Formación Continua.

Una solución parcial a este problema, se consiguió con el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 4 de marzo de 2014, por el que se aprueba la normativa para los Tribunales de Compensación para los Estudios de Grado de la UCM, que se había solicitado reiteradamente, no habiendo tenido acogida en dicha norma la propuesta de extender la actuación de dicho Tribunal para los estudios de Máster.

Procede finalizar este apartado de observaciones generales indicando que, no hemos podido dotarnos todavía en este curso, cuya Memoria presento, de una adecuada normativa reguladora del Plagio o, incluso de un documento más informal, como pudiera ser un protocolo de actuación ante el Plagio para Tesis Doctorales y Trabajos de Fin de Grado y Máster, cuya necesidad ya detectamos y manifestamos el curso pasado, ya que la actuación ante estos problemas es cada vez más urgente ante el aumento del número de casos y la gravedad de los mismos, lo mismo que su definición y difusión, puesto que muchas veces, nuestros alumnos carecen de conocimientos suficientes sobre la gravedad y las consecuencias sancionadoras, que el plagio y la apropiación indebida de datos de propiedad intelectual puede conllevar.

También continúa la presentación de quejas sobre las disfunciones existentes en el 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. En estos casos, los estudiantes acuden a la Oficina de la Defensora, cuando tienen dificultad de matriculación,

ante la imposibilidad de que las Secretarías de Alumnos puedan atender todas las llamadas y solicitudes de orientación que precisan nuestros alumnos para completar correctamente su matrícula telemática.

Así mismo, hemos efectuado un elevado número de actuaciones ante diversos organismos para poder dar solución a una queja que veníamos recibiendo desde hace varios años, relativa a la inexistencia de procedimiento para la impresión del Suplemento Europeo al Título adecuado a las titulaciones de Grado y Máster, conocido como SET 2010.

Esta Defensora ha elaborado una Recomendación sobre la cuestión, con fecha 17 de febrero de 2014, titulada **RECOMENDACIÓN SOBRE LA URGENCIA DE PONER EN PRÁCTICA LA EXPEDICIÓN DEL SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO PARA LOS ESTUDIOS ADAPTADOS AL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**.

El propio texto de la Recomendación indicaba las actuaciones que esta Defensora iba a efectuar al objeto de dar solución al problema planteado, problema de difícil resolución porque:

> "*Resulta ineludible adaptar el Suplemento Europeo al Título a los nuevos estudios incorporados al Espacio Europeo de Educación Superior, ya que su falta de emisión es un incumplimiento normativo que las Universidades, en cuanto Administraciones Públicas, no nos podemos permitir, puesto que constitucionalmente estamos obligadas a servir con objetividad a los intereses generales y a actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (ex. art. 103.1 CE).*
>
> *Más allá del incumplimiento normativo, esta Defensora ve con preocupación cómo la resolución del problema resulta de suma urgencia para nuestros alumnos. Todos somos plenamente conscientes de que las actuales circunstancias de crisis económica por las que atravesamos, están obligando a nuestros alumnos a tener que emigrar a otros países para poder acceder a un trabajo. Por ello resulta actualmente muy urgente dar solución a este problema, ya que, en tanto no estén en posesión de este documento, nuestros alumnos no pueden acreditar en los países que los acogen la equivalencia de sus estudios con los exigibles en dichos países para el ejercicio de su profesión.*
>
> *Además, esta misma crisis económica impide actualmente a las Universidades poder modificar sus sistemas informáticos de gestión académica para adaptarlos a la complejidad exigida por la normativa del SET 2010.*
>
> *No parece razonable que las Universidades Públicas, que están viendo reducida su financiación de forma sustancial, se vean obligadas a incurrir en un gasto que actualmente no pueden acometer.*
>
> **(...)**

Por ello entiendo que,

- *Urge dar una solución al problema planteado, a cuyo efecto solicito de las Universidades Públicas y del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte la colaboración para trabajar en un modelo de Suplemento Europeo al Título, adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior, que permita su emisión con los medios técnicos que las Universidades en estos momentos tienen, dando una respuesta simplificada, conjunta e inmediata a nuestros alumnos, que son nuestros administrados, y que actualmente, por la coyuntura económica que atravesamos, necesitan ese documento de forma inmediata, con la solicitud expresa de que se proceda al estudio e incorporación a la normativa vigente, del modelo consensuado por las Universidades Públicas y presentado para su aprobación.*

- *La presente Recomendación será también enviada a la Sra. Defensora del Pueblo, al objeto de colaborar con las medidas puestas en marcha por su Oficina y ofrecer, con su ayuda, el intento de mediación para lograr la rápida y eficaz resolución del problema, que resulta una obligación que compete a todas las administraciones públicas implicadas*."

Esta Defensora envió con fecha 17 de febrero de 2014 su Recomendación a las instituciones citadas.

Como consecuencia del envío de la Recomendación a las instituciones, esta Defensora ha recibido las siguientes contestaciones:

Recomendación efectuada por la Defensora del Pueblo, en el expediente 14002566, y remitida a esta Defensora el 6 de Octubre de 2014, que indica:

"Estos datos (utilizados en la elaboración de la Recomendación), se han completado con diversas comunicaciones, entre ellas las remitidas por usted en su calidad de Defensora del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, en las que hace mención de las numerosas gestiones efectuadas sobre esta cuestión, partiendo de consideraciones que comparte esta Institución del Defensor del Pueblo". (…)

"Por tanto, al amparo de lo dispuesto en el artículo 30.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del ***Defensor del Pueblo se ha formulado a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte una RECOMENDACIÓN, para que se adopten con la máxima celeridad las medidas normativas o de cualquier otra índole dirigidas a definir, aclarar o simplificar la información que debe contener el Suplemento Europeo al Título previsto en el Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, mediante el establecimiento de un modelo cuyo diseño permita a las Universidades españolas normalizar el procedimiento para la expedición de este documento a los titulados que lo soliciten, y su contenido pueda ser uniforme entre todas ellas y a su vez acorde con el modelo elaborado al efecto por la Comisión Europea, el Consejo de Europa y el Centro Europeo para la Enseñanza Superio***r".

Por su parte, el 5 de marzo de 2014, la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, comunica a esta Defensora la iniciación en la

tramitación de un nuevo Real Decreto que permitirá a las Universidades expedir con mayor celeridad y facilidad el correspondiente Suplemento Europeo al Título.

Hemos tenido oportunidad de poder revisar el borrador de Real Decreto, haciendo observaciones para su mejora al Ministerio.

Esta Defensora también ha remitido su Recomendación, así como las contestaciones recibidas, a las autoridades académicas de nuestra Universidad, así como a la Conferencia Española de Defensores Universitarios, al objeto de que todos podamos tener información puntual para la correcta implementación de esta norma, cuya emisión permitirá que nuestros alumnos puedan disfrutar de un Derecho que legalmente les corresponde, y que puede facilitar su reconocimiento académico en Europa.

Debo finalizar indicando la elevadísima conflictividad que ha generado la desascripción del CES Felipe II de nuestra Universidad, que ha generado infinidad de conflictos y, sobre todo, una gran sensación de desamparo que nuestros alumnos de ese Centro Adscrito han manifestado a esta Defensora.

Esta conflictividad puede verse perfectamente reflejada de forma objetiva en los gráficos de quejas por Centros que se incorporan a la presente Memoria, y que es mi obligación comunicar a este Claustro. Por lo que es necesario reflexionar sobre las consecuencias que sobre nuestros alumnos están teniendo, medidas que, aunque pueden tener justificación en aspectos económicos, quizá se han abordado con una cierta precipitación que ha dejado sin atender las necesidades académicas de unos alumnos que todavía a día de hoy siguen siendo Complutenses a efectos académicos.

También es mi propósito plantear ciertas recomendaciones y propuestas que puedan ayudar a mejorar la calidad de los servicios que presta la Universidad Complutense, ya que éste es uno de los cometidos que le competen al Defensor al presentar sus Memorias anuales. En ese marco, desde la perspectiva de la tarea asumida por la Defensora, cabría señalar varias cuestiones en las que, a mi juicio, debería incidirse.

Sigue siendo necesario asegurar y reforzar las acciones y mecanismos de información a los estudiantes y a los demás miembros de la Universidad. La puesta en marcha de una nueva estructura de titulaciones universitarias hace más compleja (esperemos que no sea más burocratizada) la actividad docente en su conjunto. La experiencia evidencia que, tal y como era de esperar, un momento de cambio como el que estamos viviendo en la Universidad inevitablemente genera inseguridad e incertidumbres en todos los colectivos. Obliga a realizar ajustes en previsiones, normativas o procedimientos establecidos que originan cuestiones o problemáticas que no se hallan todavía decididas, fijadas en todos sus términos o formalizadas oportunamente y su desarrollo práctico hace aflorar efectos o consecuencias no previstas. Por esta razón **el cuidado en los canales y sistemas de información se convierten en objetivo prioritario**. En esta línea me permito señalar tres recomendaciones.

En primer lugar creo que los servicios de información a los estudiantes deben continuar su línea de mejora con una prestación de servicios cada vez más eficaz. En segundo lugar todos los servicios y organismos de la Universidad deberían ganar en información y atención adecuadas. En tercer lugar es imprescindible mantener el control estricto y la puntual actualización de la información disponible en la Web institucional, por parte de todos sus responsables, ya que resulta una herramienta esencial.

Esta situación explica también la dificultad de observar un estricto cumplimiento de los plazos previstos en algunos procedimientos académicos. A mi juicio, en este ámbito, dejando a un lado incidencias puntuales en otras actuaciones universitarias, cabría llamar la atención sobre dos procesos concretos: las convalidaciones de asignaturas y de créditos en enseñanzas de Grado y las adaptaciones a estas enseñanzas de antiguas titulaciones. Es verdad que dichos procesos son muy complejos y en su consecución deben participar un considerable número de elementos, pero, a su vez, conviene también tener presente que los efectos nocivos que pueden generar en los afectados eventuales retrasos son también muy considerables. No hay que olvidar que otras Universidades (algunas de ellas Universidades privadas) motivadas por su interés en captar alumnos con celeridad establecen protocolos de convalidación más rápidos.

La Universidad debe ser un espacio de docencia y de investigación, y en este sentido es preocupante la situación de la investigación universitaria, con una disponibilidad cada vez menor de recursos económicos y materiales.

Si este descenso sigue produciéndose, se vislumbran malos tiempos para las Universidades y para la sociedad en su conjunto. Todos los especialistas advierten que una sociedad con futuro es una sociedad que invierte en investigación el máximo presupuesto posible, porque es un eje fundamental de nuestro desarrollo científico, cultural y social.

Hago mía en este sentido la reflexión que la Comisión de I+D de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas señala en un Manifiesto elaborado el pasado mes de noviembre de 2014 en Granada: «En lo relativo a la situación presupuestaria de las Universidades, es necesario manifestar el malestar existente al constatar l*a congelación o la reducción de los presupuestos* en la mayor parte de las Universidades españolas, una situación que se viene repitiendo en los últimos años y que está abocando al sector universitario español a un estado de extraordinaria dificultad para poder llevar a cabo sus funciones básicas, y muy especialmente la investigación. Se hace cada vez más evidente la necesidad absoluta de establecer lo que debe ser la financiación básica de las Universidades»

Como última reflexión de estas Consideraciones Generales debo expresar, como ya hice el curso pasado, mi más profunda preocupación por la tendencia, que sigue en aumento, de las quejas relacionadas con comportamientos y actitudes violentas, que se manifiestan, tanto de forma individual, como incluso entre los colectivos que forman parte de nuestra Comunidad Universitaria.

Su eliminación radical debe ser objetivo prioritario, no solo de esta Defensora, sino de todos y cada uno de los miembros de nuestra Comunidad.

Reitero nuevamente ante la Comunidad Universitaria la URGENTE necesidad de elaborar un protocolo para proceder adecuadamente en casos de violencia y acoso, que contribuya a generar un mayor nivel de eficacia y calidad en el desarrollo del trabajo de todos, y que nos permita detectar aquellas actuaciones que puedan tener su causa en problemas personales, dotándonos de un procedimiento que permita mejorar la calidad del clima de convivencia entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

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 para la convivencia, con las adecuadas garantías para todas las partes.

VII. OBJETIVOS CURSO 2014-15.

En la Memoria del curso anterior, fueron presentados los objetivos planteados para el curso 2013-14, cuyos resultados presento hoy a este Claustro.

Planteaba, como objetivos principales en aquel momento:

- Incrementar la visibilidad de la Oficina de la Defensora y de su actuación, aumentando el conocimiento de los miembros de la Comunidad Universitaria de las diversas labores que desarrolla esta importante figura institucional en la defensa de los derechos y libertades de todos.

- Agilizar la tramitación de los casos que se le presentan.

- Implantar e implementar métodos de evaluación de la calidad de la atención y gestión de la Oficina de la Defensora.

Me es muy grato comunicaros que dichos objetivos, en la medida de las posibilidades que los medios de que dispone la Oficina de la Defensora lo han hecho posible, han sido alcanzados de forma que podría calificar como muy satisfactoria y notable.

A fin de proporcionar la información adecuada a las personas, que por sus cargos o por los puestos que ocupan en el sistema de administración de servicios de nuestra Universidad, más frecuentemente son requeridos para la elaboración de informes en el preceptivo desarrollo de los procedimientos que la Defensora del Universitario tiene encomendados en su Reglamento, a lo largo del curso se han promovido reuniones informativas con Decanos, Gerentes, Jefes de Secretaría y con representantes en el Claustro y en el Consejo de Gobierno de Estudiantes, Profesores, Directores de Departamento y Personal de Administración y Servicios.

Dichas reuniones seguirán produciéndose periódicamente y siempre que la incidencia de determinadas quejas, así lo haga aconsejable, dado el fructífero resultado que esta iniciativa ha tenido durante el curso 2013-14, y el alto índice de satisfacción registrado por las personas que han participado en ellas, ya que muchos han confesado que no conocían los procedimientos que se llevan a cabo en la Oficina de la Defensora, ni cuál era el objetivo de los mismos, y que no es otro que intentar cumplir al máximo y con la mayor fidelidad posible la alta misión que nos encomienda a los Defensores la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades:

"***Para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía***."

Precisamente la discreción y el trabajo silencioso que requieren las soluciones a los problemas que nos trasladan los miembros de la Comunidad Universitaria, es la causa de que, en muchos casos, una gran mayoría de personas no tengan claro cuál es nuestra función y hagan que los Defensores, en general, seamos los grandes desconocidos del

sistema universitario español, situación ésta que no ocurre en otros países, donde los Defensores son enormemente reconocidos en sus funciones, de manera que su opinión, no sólo es tenida muy en cuenta, sino que se les requiere siempre antes de asumir determinadas decisiones.

El conocimiento adecuado de la figura institucional y de sus funciones hará que estás se requieran de un modo más preciso y ajustado a las normas por las que nos regimos, de manera que la rapidez y la eficacia de todo el proceso de resolución de quejas se incrementarán notablemente, además se podrán conocer y reclamar otras funciones, como la mediación o la elaboración de informes sobre temas concretos, que son otras funciones que la Ley y la normativa vigente, también nos otorgan, por lo que creo que seguir con esta iniciativa será importante todavía durante los próximos años.

Otra iniciativa para fomentar el conocimiento de la figura institucional del Defensor del Universitario por parte de la sociedad en general, fue la presentación en el marco de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense en El Escorial del curso "Los retos de la figura del Defensor Universitario en el panorama universitario actual"

También habéis podido comprobar, por haber sido incorporados a esta Memoria, los datos del sistema de evaluación de la calidad en el servicio implementado, así como su resultado, del que no puedo más que mostrarme MUY SATISFECHA.

Debido a la buena acogida de este curso, en esta próxima edición de los Cursos de Verano, 2015 se impartirá un nuevo curso titulado "Novatadas, un desafío para la sociedad" en el que la Defensora quiere promover un encuentro de reflexión y debate con todos los agentes implicados en un fenómeno que ha suscitado la puesta en marcha de una proposición no de Ley por parte de todos los grupos parlamentarios con representación en el Senado para su erradicación.

Paso a analizar uno a uno cada uno de los objetivos, con el resultado final alcanzado.

Visibilidad:

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

Creo que hemos alcanzado un nivel muy aceptable de visibilidad, debiendo resaltar a este respecto la gran acogida y valoración que ha tenido el Curso de Verano del Escorial.

• Conocer en primera persona la problemática de los distintos estamentos de la Comunidad Universitaria.

Con respecto a este objetivo, debo indicar que además de haber incrementado ostensiblemente el número de personas que acuden a la Defensora, ha sido mi objetivo profundizar en cada uno de los problemas planteados por los interesados, intentando, en la medida de lo posible, obtener la máxima documentación para la adecuada resolución de los problemas planteados.

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

Este buzón se encuentra accesible desde principios del año 2014 para todos los miembros de la Comunidad Univerisitaria que quieran hacer uso del mismo, en la cuenta de correo: sugdefensora@ucm.es

La Defensora Universitaria, como se propuso en la Memoria del curso anterior, decidió con fecha 29 de enero de 2014, 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 que se solicitara su presencia, al objeto de incrementar la visibilidad de la figura de la Defensora Universitaria, conocer de primera mano la problemática de la Comunidad Universitaria e informar de los procedimientos y actuaciones que de forma general lleva a cabo.

Agilidad y Calidad:

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

Hemos establecido un sistema de calidad y calificación del servicio prestado por la Oficina de la Defensora cuyos resultados han sido objeto de incorporación detallada a esta Memoria.

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

La agilidad en la gestión que la Oficina de la Defensora ofrece en la tramitación de sus quejas viene dada por la ausencia de formalismo en sus notificaciones, que se efectúan todas por correo electrónico, circunstancia que permite acortar sustancialmente los plazos que configuran cada uno de los trámites del procedimiento.

No obstante, ha habido algún objetivo que, debido a la escasez de recursos económicos, no ha sido posible, ni prudente por mi parte, poner en marcha en estos momentos.

• 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.

Con respecto a estos dos objetivos, y como ya he puesto de manifiesto, creo que resultaría en estos momento poco prudente efectuar el desembolso necesario para la implementación de esta herramienta, que, por supuesto, no descarto para el futuro, ya que creo sinceramente que nos ayudará a efectuar una mejor gestión, pero que entiendo que debe contemplarse en un momento económicamente más favorable, puesto que soy consciente de que hay problemas en nuestra Universidad que requieren una atención económica más inmediata.

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

Podéis acceder al contenido de las Recomendaciones de esta Defensora que se encuentran colgadas en su página Web, si bien, **aprovecho la ocasión para solicitar del Rector el**

acceso a las listas de distribución de los distintos colectivos que conforman la Comunidad Universitaria para poder dar puntual comunicación a los interesados, en el entendimiento de que este acceso mejorará, ostensiblemente, las funciones de esta Defensora y beneficiará la mejor difusión de la gestión de esta Universidad.

• 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.

Este objetivo, desgraciadamente, no ha podido ser alcanzado por la imposibilidad de tiempo real para poder ser desarrollado en todos sus aspectos, ya que el tremendo aumento de la gestión diaria que hemos experimentado en los últimos tiempos, como habéis podido observar por el incremento del número de expedientes que hemos tramitado, no lo ha hecho posible. En este sentido es preciso señalar que este tremendo aumento en el trabajo diario, además de todas las nuevas actividades e iniciativas que se han desarrollado en este curso, han sido llevadas a cabo por el mismo número de personas que conforman la estructura administrativa de la Oficina de la Defensora desde el principio de su creación, y con sucesivos recortes en el presupuesto de dicha Oficina, lo cual **debe ser tenido muy en cuenta** a la hora de evaluar globalmente los resultados obtenidos.

No obstante, y a pesar de que nuestro trabajo no deja de aumentar y de que el aumento que he solicitado en el número de las plazas de nuestra estructura en la nueva RPT no sé si será posible, debo comunicar que es mi intención poder desarrollar, al menos en parte, durante el presente curso el Código de Buenas Prácticas Administrativas (CBPA) de la Oficina de la Defensora Universitaria.

Como NOVEDAD para el curso próximo se propone un nuevo objetivo:

• Participación y Colaboración en la utilización del talento para promover el mejor conocimiento de la figura del Defensor Universitario entre los estudiantes de nuestra Universidad.

Esta Defensora tiene como objetivo a alcanzar para el próximo curso, la convocatoria de un concurso de ideas al que puedan concurrir los alumnos de nuestra Facultad de Bellas Artes. Este concurso de ideas pretende elegir entre las obras que se presenten, aquella que va a ser la portada de la próxima Memoria de la Defensora Universitaria, que será objeto de difusión en las distintas Redes Nacionales e Internacionales de Defensores Universitarios y en la página web institucional.

VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2013-2014.

La Memoria del curso 2012/2013 fue la primera que presenté ante este Claustro como Defensora Universitaria, si bien, como ya os indicaba, en ella se presentaba fundamentalmente el trabajo de mi predecesora en el cargo, 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.

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.

Como ya he indicado en las consideraciones generales de esta Memoria, y también indiqué en la Memoria anterior, este curso nuevamente se ha notado especialmente la repercusión de la crisis económica sobre la Comunidad Universitaria.

Espero sinceramente que estos problemas poco a poco vayan superándose por una mejora de la situación económica que tanto necesitamos.

Los tipos de quejas recibidas, como habéis podido comprobar, son muy similares a los de los cursos pasados, y podemos agruparlos en tres grandes bloques:

Problemas derivados de la **crisis económica**, como son los problemas derivados del pago de matrículas o la obtención de Becas, así como la falta de Profesorado y de Personal de Administración y Servicios, lo que provoca el deterioro de la calidad en la prestación del Servicio.

Problemas **estrictamente académicos**, que derivan de la exigencia de alta presencialidad en los estudios, así como de la necesidad de la correcta implantación de los medios de revisión e impugnación de exámenes, o derivados de conflictos en las relaciones entre el profesorado y nuestros alumnos.

Problemas **estrictamente de gestión**, como son los problemas derivados de la desascripción del CES Felipe II, la anulación de matrícula, la aplicación de la normativa en materia de mejoras voluntarias de la empresa a la Seguridad Social, y otros más ordinarios, como pudiera ser los derivados de la reparación y el mantenimiento de las instalaciones, como por ejemplo el ascensor del edificio multiusos, o de estricta decisión gerencial, como son la reestructuración de Centros y Servicios, como la creación del denominado "pool" de Secretarías en las Facultades, eliminando las figuras de funcionarios de los Departamentos, la reestructuración de los Registros, con su unificación, etc.

El primer problema es cierto que tiene difícil solución, ya que no depende directamente de la Comunidad Universitaria, sino de la situación general del país y del sentido de la política universitaria que adopte el gobierno de la Nación y de la Comunidad de Madrid.

Sin embargo, la resolución de los problemas académicos es responsabilidad de todos y cada uno de los empleados públicos al servicio de nuestra Universidad. Debemos ser todos plenamente conscientes de que un pequeño esfuerzo adicional por mejorar la eficacia, siempre es posible en nuestro trabajo, para que éste pueda alcanzar cotas de máxima calidad y excelencia. Aunque también es verdad que los esfuerzos realizados, deben ser reconocidos y valorados, ya que de otra manera se instala la frustración y la falta de motivación para la mejora.

Finalmente, los problemas estrictamente académicos y de gestión deben ser solucionados por los órganos de gobierno y administración de nuestra Universidad, ya que para ello la Comunidad Universitaria les ha otorgado la responsabilidad de su gobierno. Para promover la mejor solución, la escucha de lo que tienen que decir las personas afectadas y las implicadas en la resolución de los problemas detectados, es fundamental, lo mismo que la contestación en un tiempo razonable a las demandas que se presentan. En este sentido, la colaboración de todos es esencial y nadie debe ser excluido del estudio de los problemas y sus posibles soluciones.

Por todo ello, es cada vez más necesario abrir un debate en profundidad en nuestra Universidad que nos permita reflexionar sobre el trabajo que cada uno de nosotros desempeñamos y cómo este trabajo podría ser conocido a través de una mejor difusión de lo mucho y bien que hacemos diariamente, con el fin de mejorar la percepción que proyectamos hacia el exterior, pero también hacia nuestro entorno más próximo.

Durante las pasadas Fiestas de Navidad quise transmitiros con mi felicitación, el mensaje de lo que, a mi modo de ver, simboliza la figura y el trabajo del Defensor Universitario, a través de una frase de Robert Kennedy, pronunciada durante un discurso en la Universidad de la Ciudad de El Cabo, durante un Acto de Afirmación de la Libertad Académica y Humana en 1966.

"***Cada vez que un hombre (o mujer) defiende un ideal, actúa para mejorar la suerte de otros o lucha contra una injusticia, transmite una onda diminuta de esperanza. Esas ondas se cruzan con otras, desde un millón de centros de energía distintos y se atreven a crear una corriente que puede derribar los muros más poderosos de la opresión y la intransigencia***"

El que fuera pronunciada en ese lugar y en ese momento histórico no es en absoluto irrelevante, ya que en 1966, en España o en Sudafrica, no era posible pensar que algún día existiría una figura cuyo cometido fuera velar por los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, incluso en otros países, en esos momentos, la afirmación de la libertad académica era también algo necesario que no se daba por descontado. También hoy en día los derechos y libertades que durante un tiempo dábamos por garantizados, vuelven a estar en riesgo y por eso nuestro trabajo es hoy más necesario que nunca. En este contexto, saber que cada paso que damos colabora a estimular el esfuerzo individual que realizamos para mantener nuestros derechos cada día y, por tanto, es efectivo y produce grandes resultados, cuando se suman los de muchas personas que resuenan armónicamente, es algo que no debemos olvidar nunca, porque nos anima a intentar hacer entre todos de nuestra universidad, un mundo mejor, más justo y solidario en todos los aspectos.

El mensaje pretendía transmitir una idea que comparto plenamente y que me guía cada día en el desarrollo de mis funciones, en las que también defiendo mis ideales, trabajo por mejorar la suerte de los que a mí acuden y lucho por conseguir la justicia y la equidad para todos.

Como manifesté en la reflexión final de la Memoria del Curso pasado, 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 sobreviva, atravesando con éxito estos momentos tan complicados para toda la sociedad y manteniendo y garantizando los derechos y libertades que tanto ha costado lograr.

Debo transmitiros que mi percepción es que esta voluntad de mejora y de colaboración es un deseo de nuestra comunidad que va, poco a poco, imponiéndose aunque a veces no seamos capaces de verlo de la manera inmediata, nítida y patente que nos gustaría.

En mi experiencia como Defensora durante el pasado curso, he podido comprobar el altísimo índice de colaboración responsable de la inmensa mayoría de los miembros de esta comunidad, que una vez que entienden que su colaboración es vital para resolver pacíficamente conflictos, que en ocasiones podrían haber llegado a los Tribunales de Justicia, con todo el coste que eso hubiera conllevado, no sólo económico, sino también personal y laboral para nuestra Universidad, no han escatimado esfuerzos para colaborar y contribuir al éxito en la resolución de los problemas planteados. Todo lo cual nos debe hacer sentir orgullosos y esperanzados en la posibilidad de conseguir la Universidad de calidad que todos deseamos y que es responsabilidad de todos construir.

No consintamos que los recortes económicos, falta de promoción de profesores y del personal de administración y servicios, estructuración desigual de la docencia, poca renovación de los puestos perdidos por jubilación, etc., aumenten el desánimo de los profesionales, sobre todo el de nuestros jóvenes profesores, estudiantes y miembros del personal de administracion y servicios. A pesar de todas estas adversas circunstancias yo quisiera animar en estos tiempos, a todos los componentes de nuestra Universidad, a los estudiantes, pero sobre todo a los miembros del PDI y del PAS para que nuestra actividad continúe regida por la pasión por el saber y el buen hacer, por la ilusión de poner ese saber y nuestras prácticas académicas y profesionales al servicio de la justicia y de la libertad de todos.

No nos dejemos abatir, intentemos extender el campo de lo que debiera ser justo, de la justicia para todos, más allá de lo establecido. Esta es, a mi entender, la mayor tarea a la que nos podemos consagrar. Y esta es una tarea de todos los miembros de la Universidad que debe expandirse e irradiar más allá de nuestras fronteras, hacia la sociedad en su conjunto.