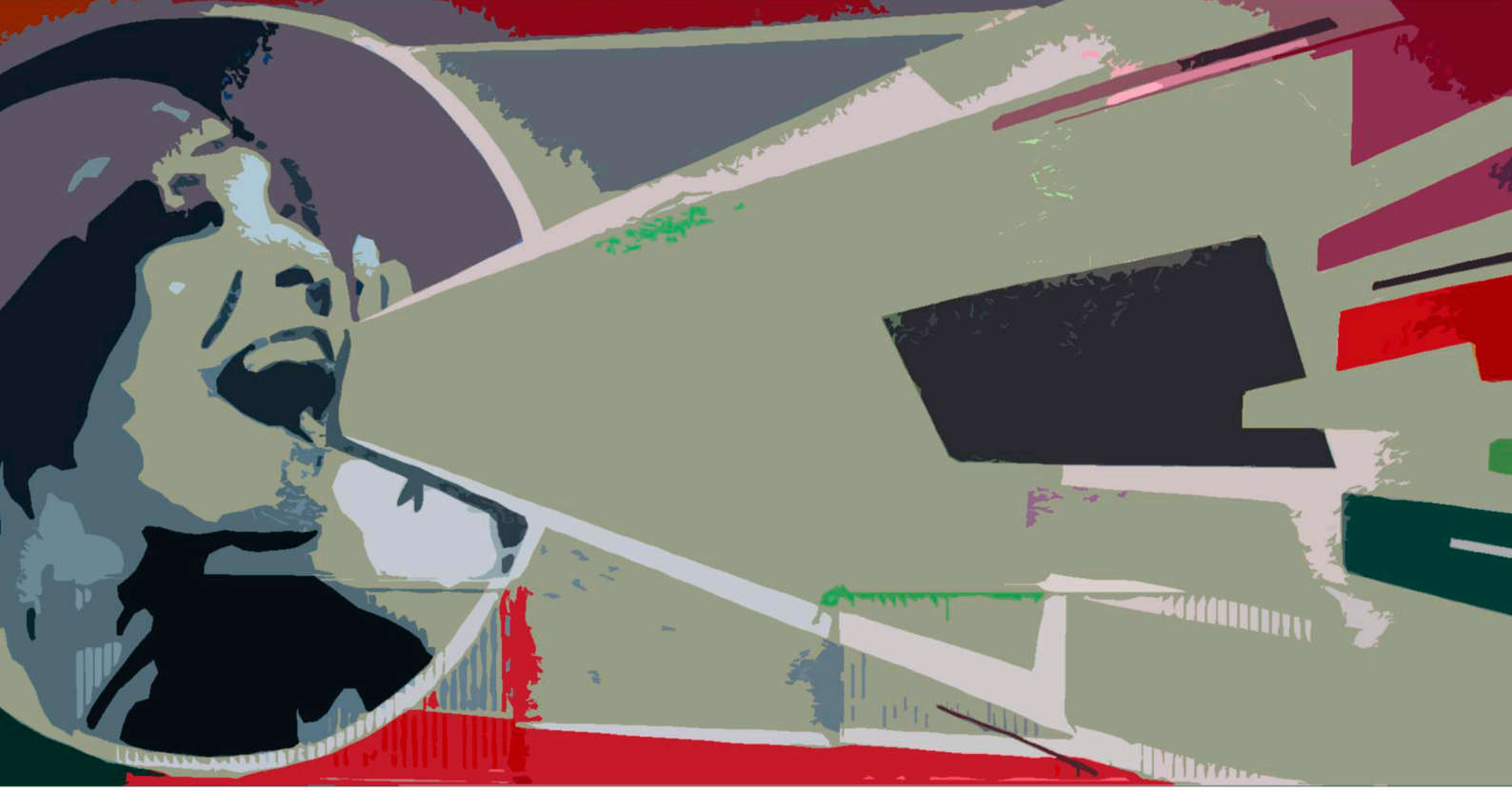


DEFENSORA UNIVERSITARIA

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

2014 15

MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

CURSO 2014/2015

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Portada: Primer premio del Concurso de Ideas para el Diseño de la Portada de la Memoria de la Defensora universitaria, de la Universidad Complutense de Madrid.

Título: Communico, Communicare.

Artista: Dña. Olga Heredero Díaz, estudiante del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas de la Facultad de Ciencias de la Información.

Descripción: Proyecto basado en una fotografía original del mural del vestíbulo de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM, que reproduce el cartel *Libros*, diseñado por Aleksandr Ródchenko en 1925, para la sección de Leningrado de la Gosizdat (Editorial Literaria Estatal). El proyecto pretende transmitir el carácter informativo, divulgativo y público de la Memoria Anual de la Defensora universitaria. Documento que nace, con la voluntad de comunicar en todos los usos del término: Expresar, Conectar y Compartir.

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

III. GRÁFICOS CURSO 2014-2015.

IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

V. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

VI. CONSIDERACIONES GENERALES.

VII. OBJETIVOS CURSO 2014-2015.

VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2014-2015.

IX ANEXO. RECOMENDACIONES, INFORMES Y CARTAS. CURSO 2014/2015.

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, en la que se resume la gestión realizada durante el curso académico 2014-15 y se presentan los objetivos para el curso próximo.

La Memoria Anual de las actividades de la Defensora universitaria para el curso 2014-2015, 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 también presenta en este caso una modificación con respecto a la Memoria del curso anterior ya que, para facilitar su lectura y consulta, hemos elaborado un Anexo donde incorporaremos todos los documentos que considero "de consulta" para la Comunidad universitaria, como pueden ser Recomendaciones, Informes o Cartas.

Esta decisión la he tomado con el objetivo de conseguir una mayor homogeneidad del documento final, y facilitar su lectura y consulta, ya que la inclusión de estos documentos dentro del texto principal, entiendo que podía distorsionar su orden y continuidad, dificultando la claridad que se pretende.

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 objetivos de cursos anteriores, 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 universidad, como fuera de ella.

En esta Memoria, también, como ya ocurriera en la anterior, se presentan los datos relativos a los resultados obtenidos a través del análisis de las respuestas a las encuestas de la Evaluación de la Calidad del trabajo y la atención prestada a los miembros de la Comunidad universitaria Complutense, llevados a cabos por todos los integrantes de la Oficina de la Defensora universitaria.

Estas encuestas fueron introducidas como novedad el curso pasado, derivadas del objetivo que me propuse conseguir en la primera Memoria que presenté ante este Claustro, para evaluar la opinión y satisfacción de los miembros de nuestra comunidad, y hemos apreciado que resultan muy valiosas para obtener de forma directa la opinión de los solicitantes de nuestro servicio, por ello, hemos continuado enviando esta encuesta de opinión a todas las personas que han solicitado la ayuda de la Defensora, cuando se da por finalizado el expediente originado por su solicitud de amparo, y sus resultados pueden ser objeto de consulta y análisis en esta Memoria.

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

En el curso académico, 2014-2015, se han cumplido 30 años de la incorporación de la figura del Defensor universitario en los Estatutos aprobados por el Claustro de nuestra Universidad en 1985. Este hecho convierte a la Universidad Complutense en la primera universidad española que incorporó dicha figura institucional en su normativa, incluso

antes de que la LOU de 2001 lo hiciera obligatorio. Esta circunstancia lleva a la Universidad Complutense a ser enormemente reconocida, tanto dentro de nuestro país, como en el ámbito internacional.

Como consecuencia de esta regulación complutense, que ya definía la esencia de la figura del Defensor universitario y sus funciones, la propia Ley Orgánica de Universidades de 2001, en su Disposición Adicional Decimocuarta, acogió la figura como propia y la extendió a todas las Universidades, tanto públicas como privadas, en España.

Mi primera reflexión sobre ello es que, como miembros de la Universidad Complutense, debemos sentirnos orgullos de nuestra Universidad, de su potencial innovador y de su capacidad de influir e incidir en la vida universitaria tanto en España, como en otros países, puesto que nuestra definición estatutaria y nuestro Reglamento regulador de la figura del Defensor universitario, han sido y siguen siendo, modelos a imitar, por otras universidades, incluso más allá de nuestras fronteras.

Mi segunda reflexión sobre esta circunstancia es que debemos continuar avanzando por esta senda marcada por nuestros predecesores en la gestión de nuestra Universidad, predecesores que nos han dado un ejemplo de innovación y mejora que nunca debemos olvidar y que nos debe inspirar en nuestra gestión diaria, para seguir preservando los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra comunidad.

Mi tercera reflexión es que la figura institucional, es una figura especialmente válida para la resolución de conflictos y para la mejora del Servicio Público Universitario, como previamente han demostrado mis predecesoras en el cargo, con una labor impecable y tenaz, trabajando a veces en condiciones muy adversas, pero siempre con la confianza de conseguir una Universidad Complutense mejor para todos.

Este camino seguido por las personas que han ostentado el cargo es un referente para todos, y desde luego es mi voluntad y mi compromiso seguir avanzando por él, para construir una mejor Universidad Complutense en todos los sentidos, a la vez que se consolida y afianza la figura institucional que represento, siendo ésta un elemento cercano y confiable, al que siempre se puede acudir sin miedo ni recelo, puesto que es el garante del respeto a los derechos de todos.

Finalmente, mi reflexión no puede ser otra que conmemorar con enorme satisfacción la concepción de la instauración de la figura del Defensor universitario, tanto en nuestra Universidad, como en el resto de Universidades españolas y extranjeras, siendo éste un logro democrático de primer orden, que acredita la madurez de nuestro sistema universitario.

La Universidad Complutense es respetada y admirada como lo que es, la más grande Universidad española y también una de las más antiguas. Es nuestra obligación preservar este sentimiento de admiración, que nos debe hacer llegar a las más altas cotas de excelencia e internacionalización en el ámbito de nuestra lengua y nuestra cultura común, lengua y cultura que son cada vez más influyentes e importantes en el mundo.

Es verdad que todos podemos cometer errores en nuestro trabajo diario, pero en este último curso puedo decir que la voluntad de mejora es un sentimiento que percibo día a día en la labor de todos los miembros de nuestra Comunidad, y esta circunstancia me llena de orgullo y esperanza, ya que ello significa que seremos capaces de hacer una Universidad mejor para entregarla a la futura generación que nos sucederá.

Esta visión positiva se mantiene, a pesar de que como se podrá apreciar, el trabajo llevado a cabo por nuestra Oficina, no ha dejado de aumentar, aunque este hecho, más que a un aumento de la conflictividad, yo lo atribuyo a un mejor conocimiento de la ayuda que prestamos y a un aumento de la confianza que la figura institucional ofrece a la comunidad.

La primera Memoria que presenté ante este Claustro, que fue la correspondiente al Curso 2013-14, y que ya me parece lejana en el tiempo, incluía en la portada una fotografía del conjunto escultórico "Los Portadores de la Antorcha", de la artista Anna Hyatt Huntington, que todos disfrutamos a diario, por estar emplazada en la plaza de Ramón y Cajal, en el área de nuestras Facultades de las ciencias sanitarias, frente al metro de Ciudad Universitaria.

Quiero recordar la descripción de la ficha urbanística respecto de este conjunto escultórico, porque plasma el espíritu universitario de forma simbólica pero incuestionable: "Un hombre moribundo entrega una antorcha (símbolo del conocimiento) a un joven montado a caballo, representando de esta forma la transmisión de la cultura y civilización occidentales a lo largo de la historia".

Más que nunca hoy, este valor de transmisión de la ciencia, la cultura y el patrimonio físico e intelectual universitario, debe marcar nuestra actuación, porque creo que estamos inmersos en un período de cambio en todos los sentidos, tanto político, como económico e institucional, y nosotros, como UNIVERSITARIOS COMPLUTENSES, debemos marcar el ejemplo a seguir con honestidad, rigor y humildad, pero también con legítimo orgullo por lo que hemos construido a lo largo de los siglos, desde la fundación de nuestra querida Universidad.

En el sentido de ir contribuyendo a reforzar la relación de cercanía entre la Defensora y la Comunidad universitaria, el curso pasado señalé como objetivo a alcanzar el que los estudiantes contribuyeran con su trabajo, imaginación y esfuerzo a diseñar la portada de la Memoria anual que ahora presentamos, y es para mí una gran satisfacción que este año el diseño de la portada haya sido el ganador del concurso celebrado en el primer trimestre del curso actual, siendo la autora del diseño "Communico Communicare", la estudiante del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas de la Facultad de Ciencias de la Información Dña. Olga Heredero Díaz, que concurrió al concurso con el pseudónimo Miss Nikkon y cuya propuesta destaca por su diseño global como portada y por la Memoria adjunta en la que destaca la elección de las imágenes, de acuerdo a los valores que para ella representa la figura de la Defensora universitaria y los elementos característicos de su trabajo.

Esta Memoria anual no pretende ser únicamente una mera relación de actuaciones, que una vez resueltas, queden relegadas al olvido.

Nuestro deseo es que la Memoria de Actividades de la Defensora universitaria de la UCM, sea considerada como un elemento de análisis de la situación y funcionamiento de nuestra Universidad, que favorezca la reflexión de todos los que integramos la Comunidad universitaria sobre la calidad del servicio público prestado a la sociedad.

Los datos e información que en ella se recogen y lo que, en su caso, puedan representar, tienen como objetivo final contribuir a la mejora de la calidad de este proyecto común que es la Universidad Complutense de Madrid. Por tanto, me gustaría enfatizar que esta Memoria no pretende ser únicamente una relación de la labor realizada por esta Institución, sino que los datos que se ofrecen puedan ser considerados como un elemento de análisis del estado de funcionamiento de nuestra Comunidad universitaria: de sus

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

La Memoria, al poner de manifiesto la realidad de nuestra Universidad, a través de las situaciones cotidianas que hemos de enfrentar, facilita a los Órganos de Gobierno la reflexión y la posible adopción de medidas sobre determinadas actuaciones generadoras de reclamación y queja.

Siempre hay que considerar que todo lo realizado, puede y debe ser susceptible de mejora, por tanto, del análisis de los datos, también nosotros extraemos enseñanzas valiosas para orientar mejor la atención que prestamos a la Comunidad universitaria y para desarrollar estrategias que permitan cumplir mejor con las expectativas y demandas que ésta nos solicita.

Para finalizar, tengo que agradecer, como siempre, el apoyo y la ayuda de todos los responsables de los órganos y servicios universitarios y de todas las personas, profesores, personal de administración y servicios y estudiantes, que amablemente han colaborado en la resolución de los problemas que se han presentado este curso, y que, en la medida en que hemos podido, y de la mejor manera que hemos sabido, hemos colaborado a resolver, utilizando el diálogo y la mediación, contando siempre con la colaboración de todos aquellos a los que nos hemos dirigido.

Gracias también a todos los miembros de la Comunidad universitaria: primero, por la confianza demostrada en la Institución y, segundo, por su alta predisposición para solucionar los asuntos que han sido tramitados por esta Oficina, colaborando en la remisión de los informes en tiempo y forma con una diligencia encomiable en la mayoría de los casos.

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

Como siempre, también tengo que indicar que esta Memoria no es el producto de una labor individual, sino que es el resultado del esfuerzo realizado por todos los componentes de la Oficina de la Defensora.

Nuestro trabajo diario ha buscado siempre la mejora de la actividad universitaria y pretendido ser una ayuda para afrontar, de manera crítica pero constructiva, aquellos asuntos que requerían cambios, mejoras, soluciones ó rectificaciones, siempre con el máximo respeto por las personas que tienen encomendadas las tareas ejecutivas y por todos los implicados en estas actividades y que a ella acuden en busca de consejo y ayuda.

Debo también indicar, que este curso ha sido especialmente duro para todos, ya que no cesa de aumentar nuestro trabajo diario, tanto en el número de casos, como en la complejidad de los mismos, como podrán comprobar en el análisis de los datos de esta Memoria.

Todos hemos hecho un esfuerzo personal muy importante para no disminuir la calidad en la atención dispensada a cada una de las personas que han acudido a nosotros, en busca de amparo, consejo y ayuda, pero he de manifestar que sé el esfuerzo que ha supuesto a todos y cada uno de los miembros de la Oficina, por lo que públicamente tengo que agradecer su dedicación y compromiso manifestado diariamente.

La Oficina del Defensor universitario ha mantenido la misma estructura con la que fue creada en su origen, hasta que hace pocas semanas el Consejo de Gobierno aprobó reforzarla con un efectivo más, lo que nos permitirá ampliar y mejorar la calidad del servicio prestado.

Es justo, por tanto, agradecer a nuestro actual Rector su sensibilidad con la especial situación de la Oficina y valorar muy positivamente su compromiso con la figura institucional de Defensa de Derechos y Libertades de la Comunidad universitaria, contribuyendo a su fortalecimiento.

El diálogo que siempre propiciamos, y el mejor conocimiento de las funciones que realizamos desde la Defensoría, hace más fácil el entendimiento con los responsables universitarios que tienen competencias ejecutivas, contribuyendo eficazmente a la armónica resolución de los conflictos y desencuentros que puedan surgir en el desarrollo de nuestro trabajo cotidiano, mejorando así mismo el clima de relación y convivencia entre todos los miembros de la Comunidad universitaria.

En este sentido, seguiremos trabajando con ilusión y entusiasmo para conseguir una mejor Universidad Complutense en todos los ámbitos en los que desarrolla sus funciones.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

Durante el curso académico 2014-2015, la Oficina de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha gestionado un total de **703 expedientes respecto a los 527 tramitados en el curso académico anterior**; de los cuales 609 pertenecen al sector de los estudiantes.

Las **consultas** realizadas han ascendido a **231**, respecto a las **135** formuladas en el pasado curso, siendo el mayor número, con un total de 193 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 2014-2015, supone estadísticamente y con referencia al curso académico anterior, un **incremento de un 33,3 %,** 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 **incremento de un 71,1 %**, respecto a las formuladas el año anterior.

Por todo ello se concluye, que en los quince años transcurridos desde el inicio del funcionamiento de la Oficina de la Defensora universitaria en la Universidad Complutense de Madrid, el Curso Académico 2014-2015 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:

Septiembre: 133 quejas presentadas

Noviembre: 129 quejas presentadas.

Marzo: 112 quejas presentadas.

El año anterior fue junio, con 138 quejas, el mes de mayor afluencia de reclamaciones.

Por el contrario, los meses en los que menor registro de reclamaciones se ha producido en el curso 2014-15, han sido:

Agosto: 4 quejas presentadas.

Enero: 21 quejas presentadas.

Febrero y Abril: 26 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 609 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 **111** quejas, frente a las **107** formuladas el año anterior.

El que se mantenga como primer motivo de queja, este curso también, se debe a las múltiples reclamaciones recibidas con motivo de los problemas derivados de la organización en el CES Felipe II, en concreto han sido 94 expedientes tramitados por cuestiones de Régimen Académico con origen en Centros Adscritos.

Es muy de lamentar el que, a pesar de que la Defensora ya advirtió en la presentación de la Memoria del curso anterior, de los problemas originados por la transferencia del CES Felipe II a la Universidad Rey Juan Carlos, la gestión y solución de estos problemas no se haya realizado con la suficiente celeridad, de forma que nuestros estudiantes han tenido que seguir manifestando su malestar ante lo que ellos entienden como un abandono de la Universidad Complutense a sus estudiantes.

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 la **Solicitud de espacio de culto**.

Son un total de **109** reclamaciones presentadas por alumnos de religión musulmana.

1.3 En tercer lugar, se encuentran los problemas derivados de **"Secretaría de estudiantes"**.

Con un total de **100** intervenciones, se observa como las reclamaciones de este tipo se han elevado en un notable **51,5 %** respecto a la Memoria anterior, en la cual se tramitaron 66 casos de este tipo.

1.4 Por otra parte, se observa como las "**Quejas por los funcionamientos de los Servicios",** ocupan en la actualidad un cuarto puesto, en cuanto a la estadística general de expedientes tramitados a petición de los alumnos.

Así, se han presentado **95** quejas de este tipo, frente a las 22 presentadas en la Memoria anterior, lo que supone un más que notable incremento.

Del análisis específico de estos casos, se observa cómo el mayor número de problemas con las Secretarías de Estudiantes se producen en el ámbito de las Humanidades, apreciándose en este marco un ascenso en el número de reclamaciones, al pasar de 20, a **36** en la Memoria actual.

En segundo lugar, es en el ámbito de las Ciencias Sociales, **32** quejas, donde al igual que en el anterior año, más problemas de este tipo se localizan.

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:

Examen y reclamación de examen, con **40** quejas frente a las 73 del curso académico anterior; **Solicitud de información**, con **5** quejas frente a las 30 de curso anterior.

Por ultimo, merece especial mención la mejora producida en los problemas derivados del **Posgrado,** con **36** quejas actuales frente a las 60 del curso anterior.

Las tres principales materias objeto de intervención por parte de la Defensora han variado en función de lo expuesto anteriormente; desplazando la estadística numérica de los principales puestos, a los tradicionales problemas derivados de **Problemas Académicos con Profesores** y problemas de **Posgrado- Doctorado, Masteres y Títulos Propios**.

2) Expedientes – Trabajadores de la UCM

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

2.1 El **PDI** ha solicitado la intervención de la Defensora universitaria en un total de **48** ocasiones, lo que supone un incremento del **23,07%,** respecto a las 39 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.

Con **13** 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 con los alumnos**,

Se mantiene en el mismo número de quejas con respecto al curso académico anterior,**10**, el que constituye el segundo motivo objeto de reclamación por parte del PDI, se trata de los problemas derivados de los **Concursos a Plazas Docentes.**

Las **Quejas relativas a los Programas de Doctorado**, constituyen la tercera cuestión planteada en mayor medida por el PDI ante la Oficina de la Defensora universitaria, con un total de **6** reclamaciones frente a ningún expediente tramitado el pasado año.

Las anteriores cuestiones han venido a desplazar a los problemas derivados de la **Organización Académica**, lo que ha supuesto la exclusiva tramitación de **5** expedientes por este motivo.

Como puede observarse en el gráfico relativo a Profesores: Intervenciones y Expedientes, y a diferencia de lo presentado en la Memoria del curso anterior presentada ante este Claustro, no se han planteado reclamaciones relativas a **Elecciones y Nóminas;** surgiendo sin embargo en el presente año dos nuevos motivos de queja en las reclamaciones formuladas por el profesorado: **Acoso**, con **3** quejas formuladas, y **Jubilación,** con **1** expediente tramitado.

Además, han sido **5** 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.- Comedores universitarios y menús específicos para celiacos.
2.- Objeción de conciencia en prácticas con animales vivos.
3.- Solicitud de una cuenta de e-mail personal que no aparezca en los directorios.
4.- Queja por permitir fumar en el edificio de la Facultad.
5.- Queja por imposibilidad de impartir clase por encontrarse los accesos bloqueados.

2.2 El **Personal de Administración y Servicios** ha solicitado en **46** ocasiones de la intervención de la Defensora universitaria, lo que constituye un notable aumento con respecto a las 23 solicitudes presentadas en la anterior Memoria.

Desaparecen los problemas suscitados por cuestiones relativas a Aparcamiento de Bicicletas y Recursos Humanos, incorporándose las relativas a **Queja por modificación de cotizaciones**, con **28** expedientes tramitados y **Acoso** con **2** expedientes tramitados.

Se mantienen las quejas relativas a las **Condiciones de Trabajo**, que sigue siendo el motivo de mayor controversia entre el PAS, con un pequeño aumento en el número de expedientes tramitados, en concreto han sido **16** quejas, frente a las 15 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 2014-2015, las consultas formuladas en la Oficina de la Defensora universitaria han ascendido a un total de **231**, de las cuales 193 han sido formuladas por los alumnos, 36 por el PDI y 2 por el PAS.

Hay que precisar que sólo se contabilizan las consultas que por su especial complejidad nos obligan a iniciar un expediente informativo para recabar los datos pertinentes para poder ser contestadas, no siendo reflejadas en esta Memoria las innumerables consultas, que tanto presencial como telefónicamente, son atendidas diariamente por el personal de la Oficina y que por ser frecuentes y sencillas de responder no contabilizamos.

Se aprecia, respecto al curso académico anterior con **135 consultas**, un incremento del **71,1%** en el número de consultas realizadas por parte de todos los sectores integrantes de la Comunidad universitaria Complutense:

Incremento que supone un 92,07 % en el caso de los alumnos.

Un 20% en el sector del PDI.

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 la **Solicitud de Información** y a los temas relacionados con las **Secretarías de Estudiantes**, así como cuestiones relativas a **Problemas Académicos con los Profesores; Postgrado; Becas; Convalidación y Adaptación; y Tribunal de Compensación** respectivamente**.**

EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES POR SEXOS

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

Las cifras, han sido las siguientes:

Expedientes Estudiantes: Mujeres **383** – Hombres **226**.

Expedientes Personal Docente e Investigador: Mujeres **27** – Hombres **21.**

Expedientes Personal de Administración y Servicios: Mujeres **35** – Hombres **11.**

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 **445**, mientras que han sido **258** las formuladas por los **hombres**; de lo que se deduce:

Los expedientes generados a instancia de mujeres se han incrementado en un **43,08%,** con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 311**.**

Los expedientes generados a instancia de los hombres, se han incrementado en un **19,44%,** con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 216**.**

En todos los sectores, tanto del PDI, como Estudiantes y PAS, y al igual que ocurriera en años anteriores, han sido más 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 estudiantes.

CAMPO CIENTÍFICO O RAMA DE CONOCIMIENTO.

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

CIENCIAS DE LA SALUD

En este campo se han tramitado un total de **49** expedientes, siendo 61 los gestionados el curso académico anterior. Por tanto en este campo científico se observa un descenso en el número de casos del 19,6%.

El mayor número de reclamaciones con un total de **18**, proceden de la **Facultad de Farmacia**, donde se observa un incremento, en 1 supuesto, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior y la **Facultad de Medicina**, también con **18** expedientes registrados.

En tercer lugar, se encuentran la **Facultad de Odontología** con **7** expedientes tramitados, donde que se ha producido un considerable incremento con relación al curso académico anterior, en el que sólo se presentó **1** caso**.**

Por último las **Facultades de Veterinaria**, y **de Enfermería, Fisioterapia y Podología** con **4** expedientes tramitados respectivamente, frente a los **16 y 9** registrados el pasado año.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

En este campo se han tramitado un total de **62** expedientes, siendo 36 los gestionados el curso académico anterior, produciéndose un incremento en el número de quejas de un **72,2%**

El mayor número de reclamaciones, con **13**, proceden de la **Facultad de Matemáticas**, donde se observa un considerable incremento, en 10 casos, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior.

En segundo lugar se encuentra la **Facultad de Químicas**, con **11** expedientes registrados, donde se observa un aumento, en 6 supuestos, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior.

En tercer lugar, se encuentran la **Facultad de Físicas y de Biológicas** con **9** expedientes tramitados cada una, en las que aumenta ligeramente el número de reclamaciones con relación al curso académico anterior**,** siendo 8 y 7 respectivamente.

También se observa incremento en las **Facultades de Geológicas**, con **7** casos tramitados, respecto a los 2 del año pasado, e **Informática** con **5** casos tramitados, respecto a los 2 del curso anterior.

Por último, la Facultad de **Estudios Estadísticos,** que mantiene el mismo número de casos que el curso anterior, **5,** y la **Facultad de Óptica,** que tiene un caso menos, **3**, que el curso pasado.

CIENCIAS SOCIALES

En esta área de conocimiento, han sido **179** los expedientes tramitados frente a las 123 intervenciones del pasado curso, produciéndose un incremento en el número de quejas de un **45,5 %**

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 CC. de la Información** con **38** reclamaciones, lo que supone un incremento en 10 expedientes respecto a los 28 registrados el anterior curso; le sigue en importancia numérica la **Facultad de Derecho** con **33** expedientes, que mantiene el mismo número de expedientes tramitados en el curso anterior. A continuación la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** con **30** intervenciones, lo que supone un aumento significativo al haberse tramitado 19 reclamaciones el año anterior.

Respecto al resto de Facultades pertenecientes a esta área de conocimiento, cabe comentar que la **Facultad de Psicología** ha generado **20** expedientes, respecto a los 15 del pasado curso.

Mención especial merece el aumento de quejas presentadas en esta Oficina, con procedencia en la **Facultad de Ciencias Políticas y Sociología**, donde se ha pasado de 11 expedientes a **23** en el presente curso y en la **Facultad de Comercio y Turismo**, pasando de 15 a **31** expedientes

En la **Facultad de Trabajo Social**, se ha pasado de 1 queja a **3** en el presente año.

Por lo que se refiere a la **Facultad de Ciencias de la Documentación**, se ha gestionado **un único expediente**, igual que 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 **246** intervenciones, frente a los 173 expedientes tramitados el pasado curso, produciéndose un incremento en el número de expedientes tramitados del **42,19%**.

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 se han tramitado, se sitúa la **Facultad de Educación**, con un total de **133** expedientes tramitados frente a los 38 del pasado curso; lo que supone un aumento muy notable que hay que destacar, le sigue la Facultad de **Filología** con **74** expedientes, respecto a los 63 del pasado año; a continuación la **Facultad de Geografía e Historia**, en la que el número total de expedientes ha sido **14**, lo que supone una reducción en un 75,4 % de los casos, respecto a los 57 objeto de tramitación en el anterior curso académico y la **Facultad de Filosofía** en la que se han tramitado **14** expedientes, 5 el curso pasado.

Por otra parte, con origen en la Facultad de **Bellas Artes** se ha aumentado en un caso los expedientes tramitados, siendo estos un total de **11**.

CENTROS ADSCRITOS Y OTROS CENTROS

Se manifiesta un incremento en la tramitación de expedientes, con procedencia en Centros Adscritos y Otros Centros, en concreto se han tramitado **167** expedientes, frente a los 134 gestionados en el anterior curso académico. El incremento es de un **24,62%.**

Detallando las cifras indicadas se observa como destaca notablemente por la cantidad de expedientes tramitados, **117**, el **Centro de Estudios Superiores Felipe II,** donde la mayor parte de las reclamaciones generadas, han tenido su origen en los problemas derivados de la organización y gestión del Centro, que ya fueron objeto de análisis el curso anterior.

Con origen en la **Fundación General**, se han presentado **7** reclamaciones.

Las reclamaciones con origen en **Rectorado y Servicios Centrales** han sido **38,** lo que supone un aumento del **137,5 %** en el número de quejas, al haber sido 16 los expedientes tramitados con esta procedencia.

Por su parte los **Institutos Universitarios**, han requerido de la intervención de la Defensora universitaria en **4** ocasiones, igual que en el curso anterior.

Procedentes de los **Colegios Mayores**, se ha registrado un descenso considerable en el número de quejas, con un total de **1** expedientes frente a los 11 en los que se requirió la intervención de la Defensora universitaria en el anterior curso académico.
En este sentido hay que destacar la notable colaboración con la Defensora de los Directores de Colegios Mayores adscritos a la Universidad Complutense, sobre todo en cuanto a la prevención de las “novatadas”.

EXPEDIENTES NO ADMITIDOS

No se ha registrado ningún **Expediente No Admitido** en la Oficina de la Defensora universitaria durante el curso académico objeto de la presente Memoria, conforme a lo dispuesto en el Título V, Capítulo I del Reglamento del Defensor universitario, aprobado por el Claustro en su Sesión de 16 de noviembre de 2005 (BOUC de 25 de noviembre de 2005).

TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN

Procedemos a continuación a detallar los resultados de los Tribunales de Compensación, durante el curso académico 2014-2015.

Durante el presente curso académico, el número total de **peticiones presentadas** ascendió a **739** solicitudes, de las cuales **654** fueron **admitidas**, produciéndose la **compensación** en **642** ocasiones.

Se aprecia un aumento en el número de peticiones formuladas, así como en el total de alumnos compensados respecto al curso académico anterior, donde las cifras fueron de 691 solicitudes formuladas, 579 de las cuales fueron admitidas, produciéndose la compensación en 577 ocasiones.

La mayor parte de alumnos compensados, proceden del ámbito de las Ciencias Sociales, con un total de 434 casos.

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

HUMANIDADES

Facultad de Educación: con 68 peticiones presentadas, 62 peticiones admitidas y 62 alumnos compensados.

CIENCIAS SOCIALES

Facultad de Ciencias de la Información: con 140 peticiones presentadas, 140 peticiones admitidas y 133 alumnos compensados.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

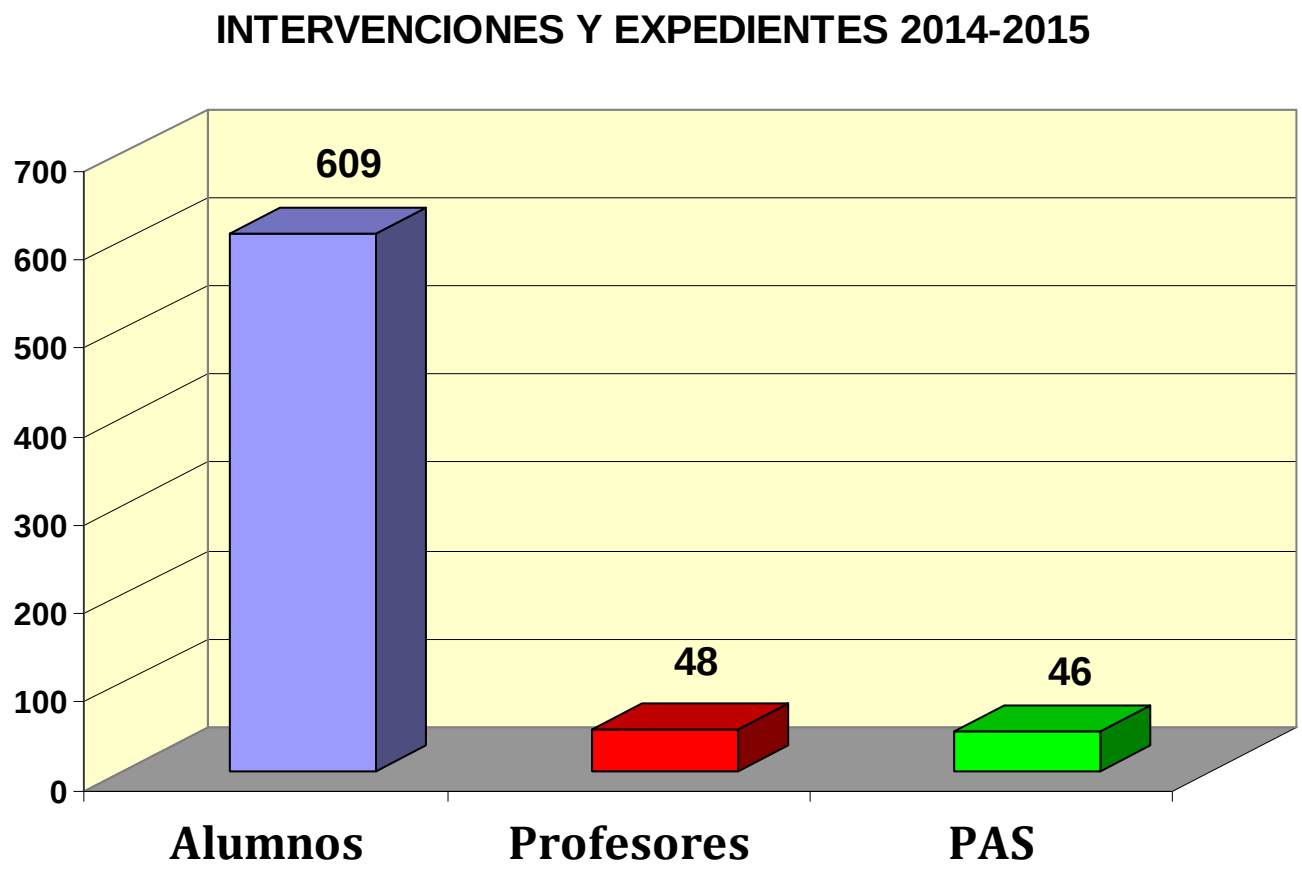
Facultad de Informática: con 36 peticiones presentadas, 36 peticiones admitidas y 36 alumnos compensados.

CIENCIAS DE LA SALUD

Facultad de Farmacia: con 30 peticiones presentadas, 30 peticiones admitidas y 30 alumnos compensados.

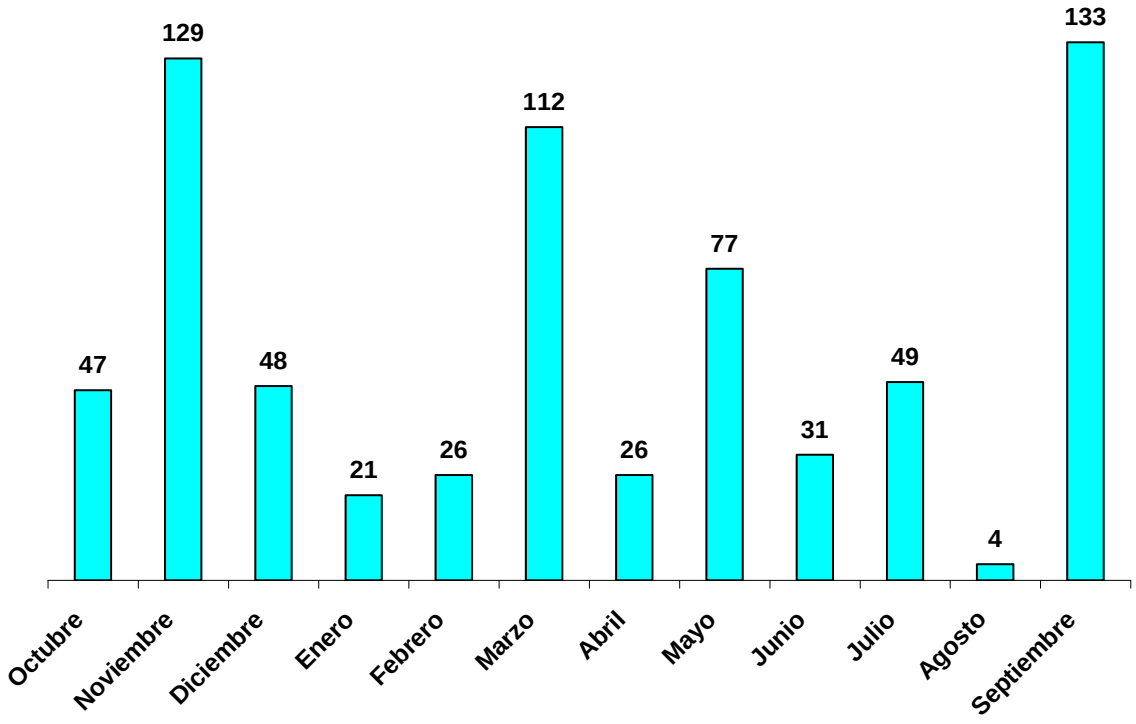
III. GRÁFICOS

CURSO 2014-2015.

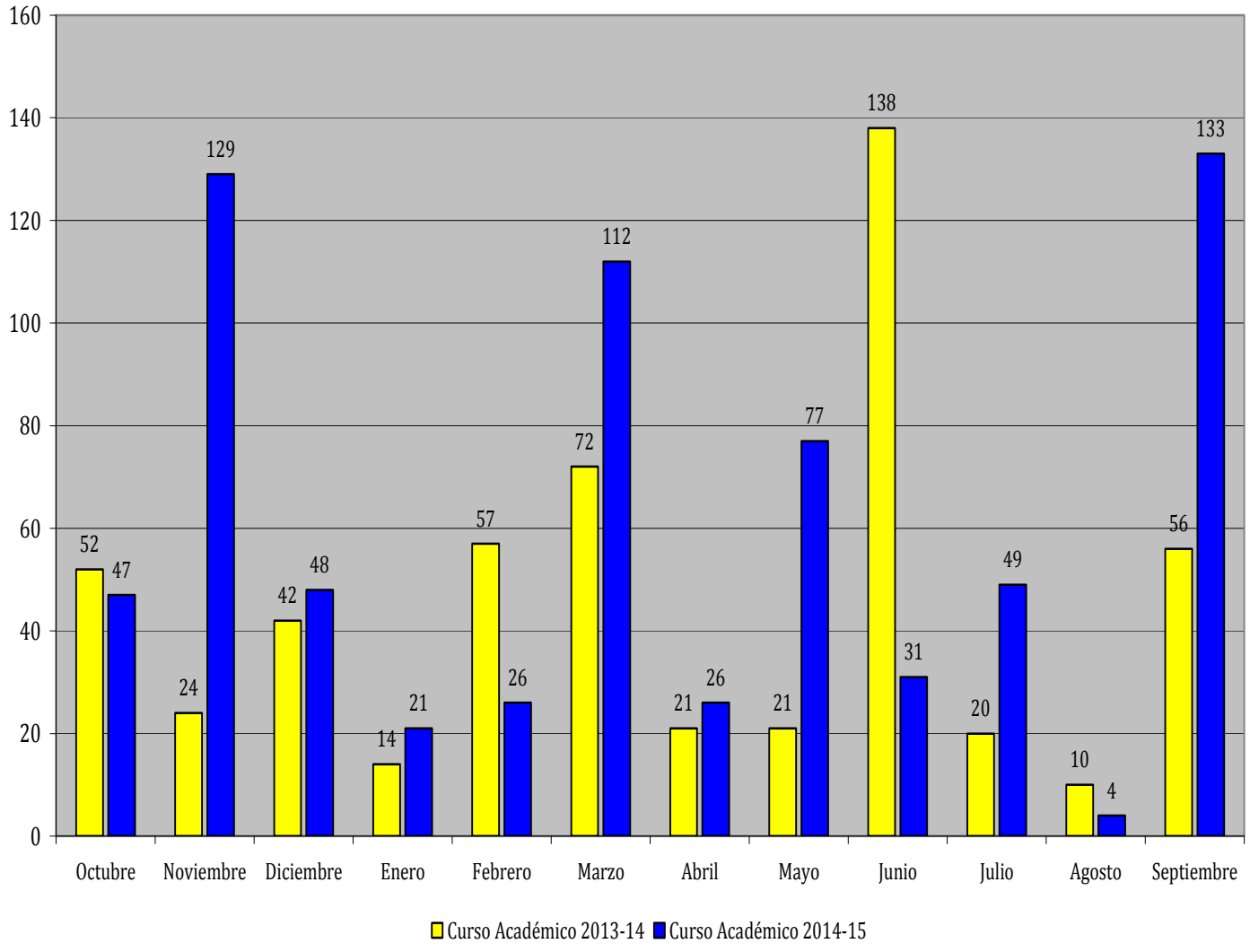


Número de Casos por Meses

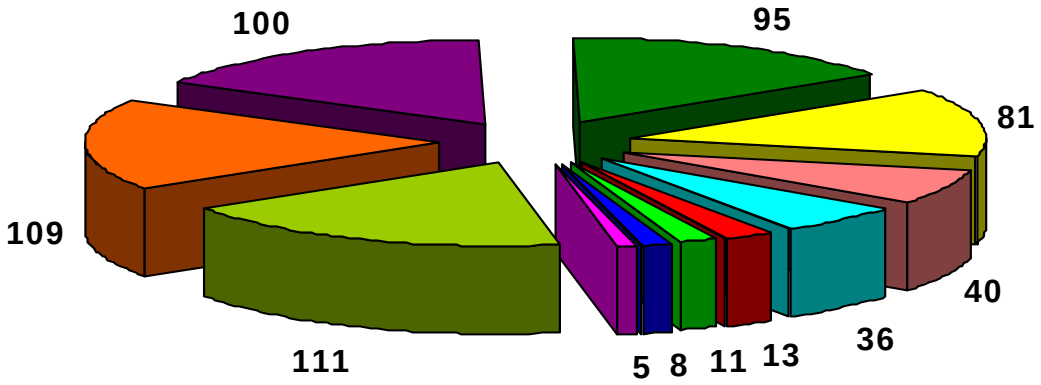
Curso -2014-2015



Comparación numero de casos por meses Curso 2013-14 / 2014-15

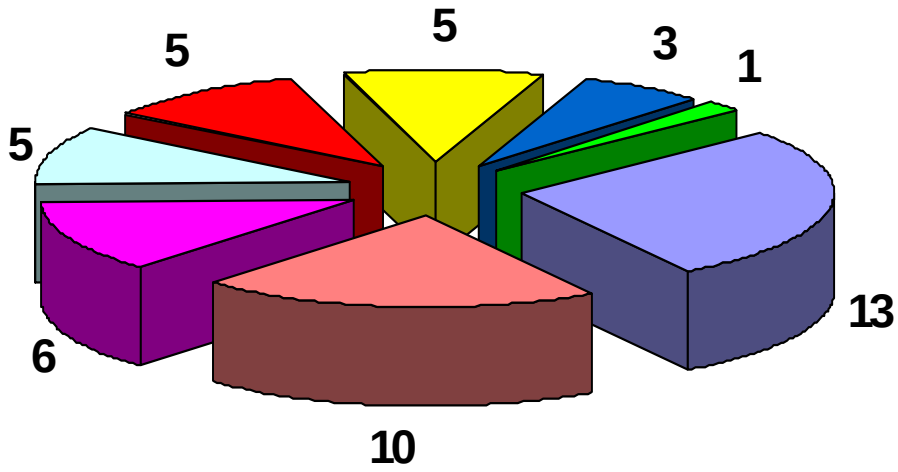


ALUMNOS
Intervenciones y Expedientes
2014-2015



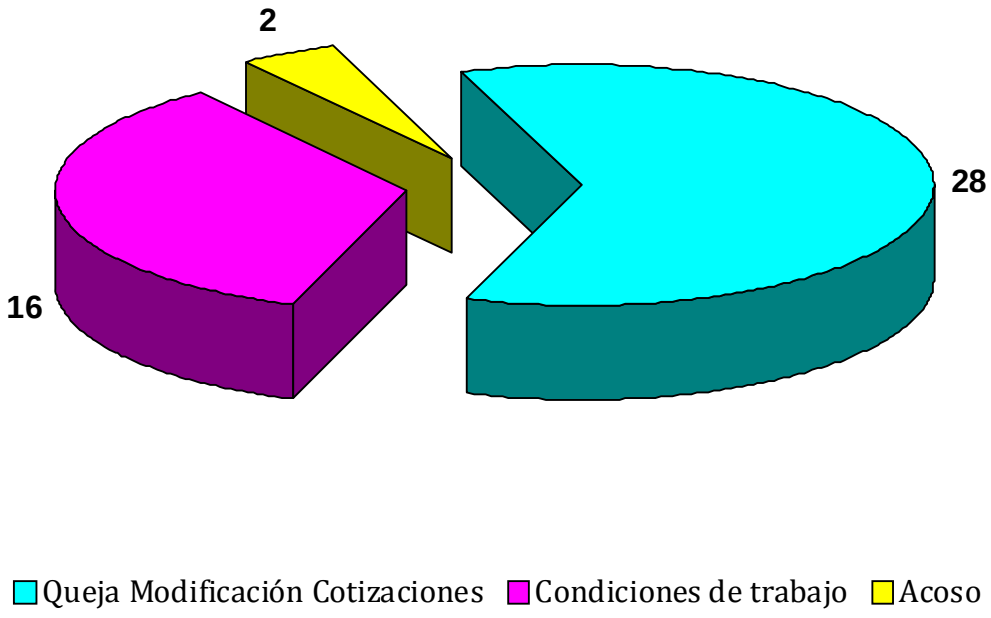
Régimen Académico
Solicitud de espacio de culto
Secretaria de alumnos
Queja funcionamiento Servicios
Problemas academicos Profesores
Examen y reclamación de examen
Posgrado
Becas
Convalidaciones
Tribunal de Compensación
Solictud Información

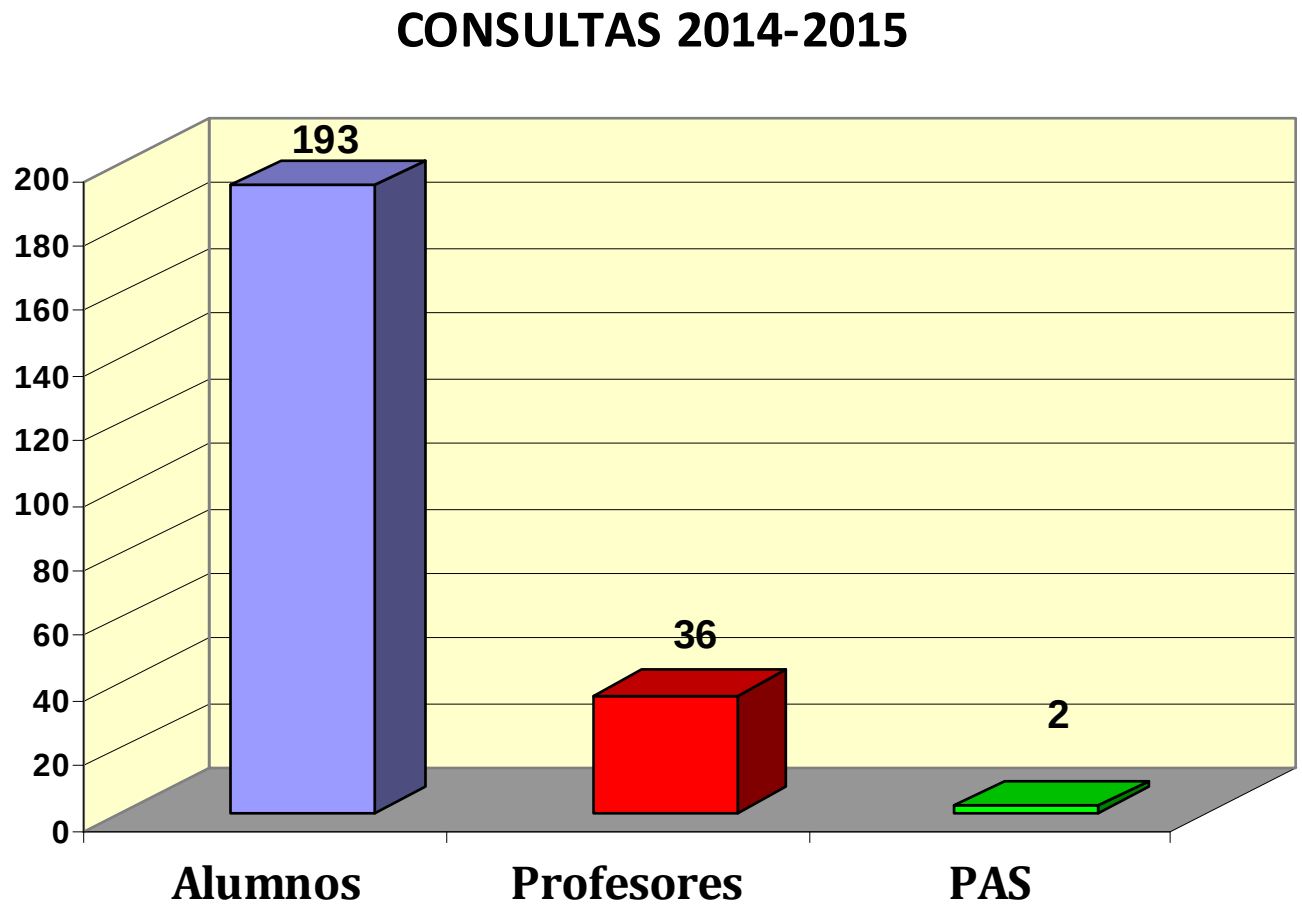
PROFESORES
Intervenciones y Expedientes
2014-2015



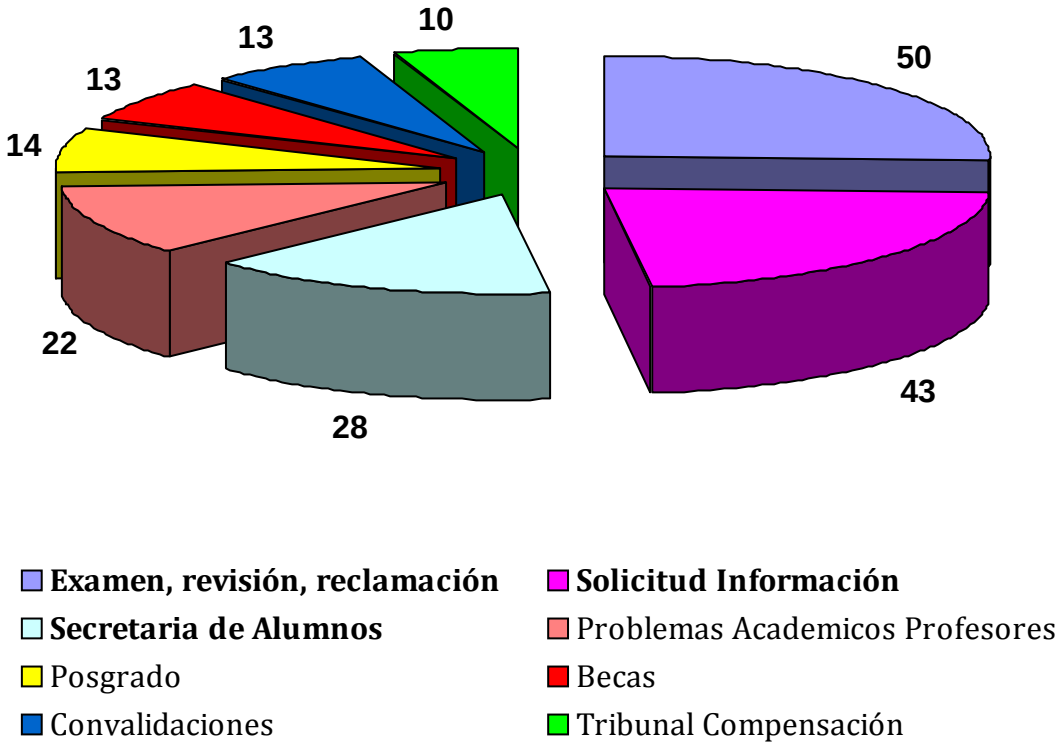
- **Problema Alumnos**
- **Plazas Docentes**
- **Doctorado**
- Queja funcionamiento servicios
- Organización Académica
- Otros
- Acoso
- Jubilación

P.A.S.
Intervenciones y Expedientes
2014-2015

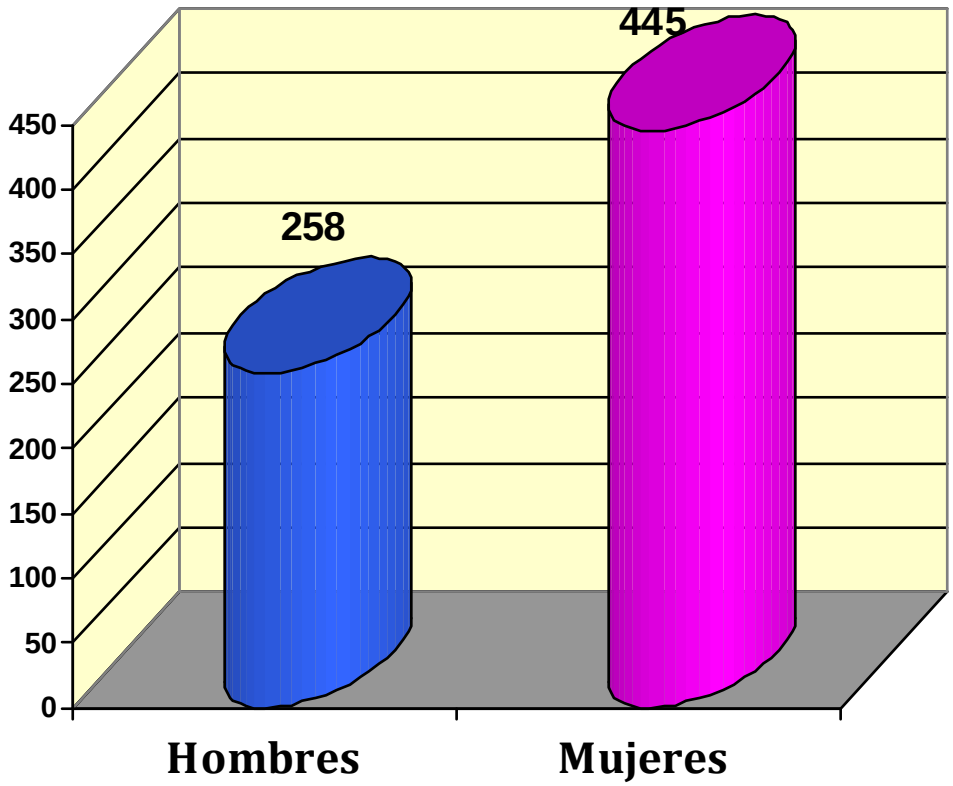


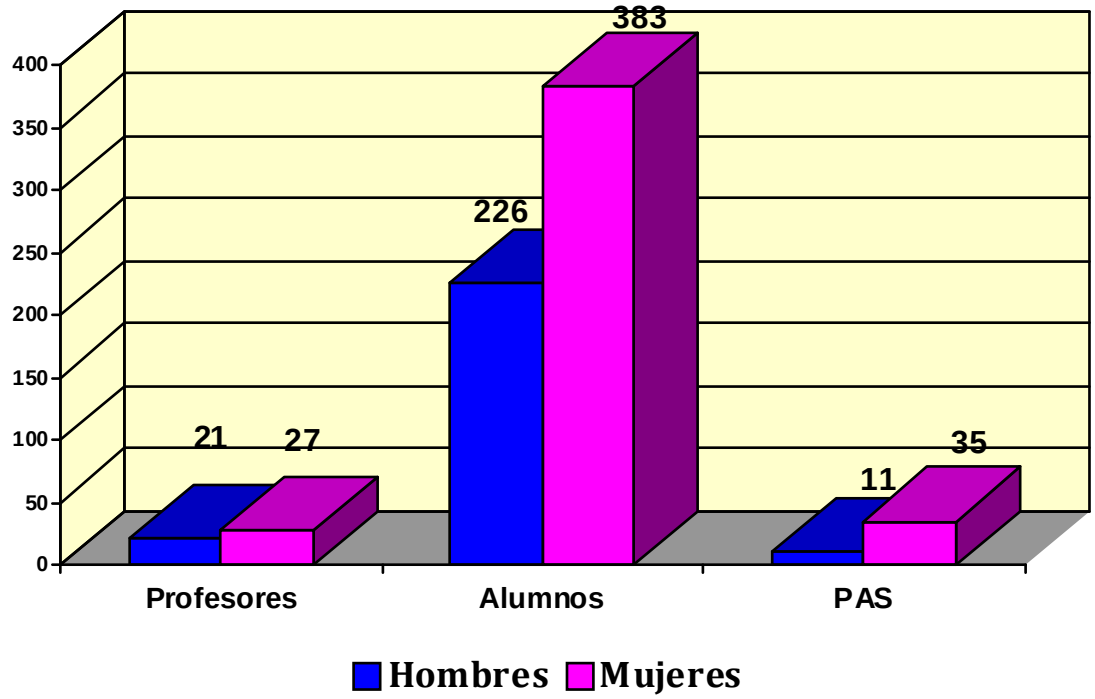

CONSULTAS 2014-2015
193
36
2
200
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
Alumnos
Profesores
PAS

Consultas Alumnos 2014-2015



Expedientes Curso Académico 2014-2015





TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2014-2015

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Régimen académico	-	7	3	7	94	111
Solicitud de espacio de culto	15	11	27	55	1	109
Secretaría de Alumnos	15	9	32	36	8	100
Queja funcionamiento de los servicios	-	1	5	80	9	95
Problemas Académicos con Profesores	2	13	17	47	2	81
Examen y reclamación de examen	1	5	23	11	-	40
Postgrado	4	5	11	13	3	36
Becas	1	1	7	3	1	13
Convalidaciones y Adaptaciones	-	2	8	1	-	11
Tribunal de Compensación	1	2	1	4	-	8
Solicitud de Información	1	1	1	1	1	5
	40	57	135	258	119	609

TIPOS DE CASOS DE PROFESORES 2014-2015

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Varios	TOTAL
Problemas Alumnos	1	1	7	3	1	13
Concurso Plazas Docentes	3	1	3	2	1	10
Doctorado	3	-	-	2	1	6
Organización Académica	-	1	1	3	-	5
Queja funcionamiento Servicios	-	-	2	-	3	5
Otros	3	1	1	-	-	5
Acoso	-	1	1	1	-	3
Jubilación	-	-	1	-	-	1
	10	5	16	11	6	48

TIPOS DE CASOS DE PAS

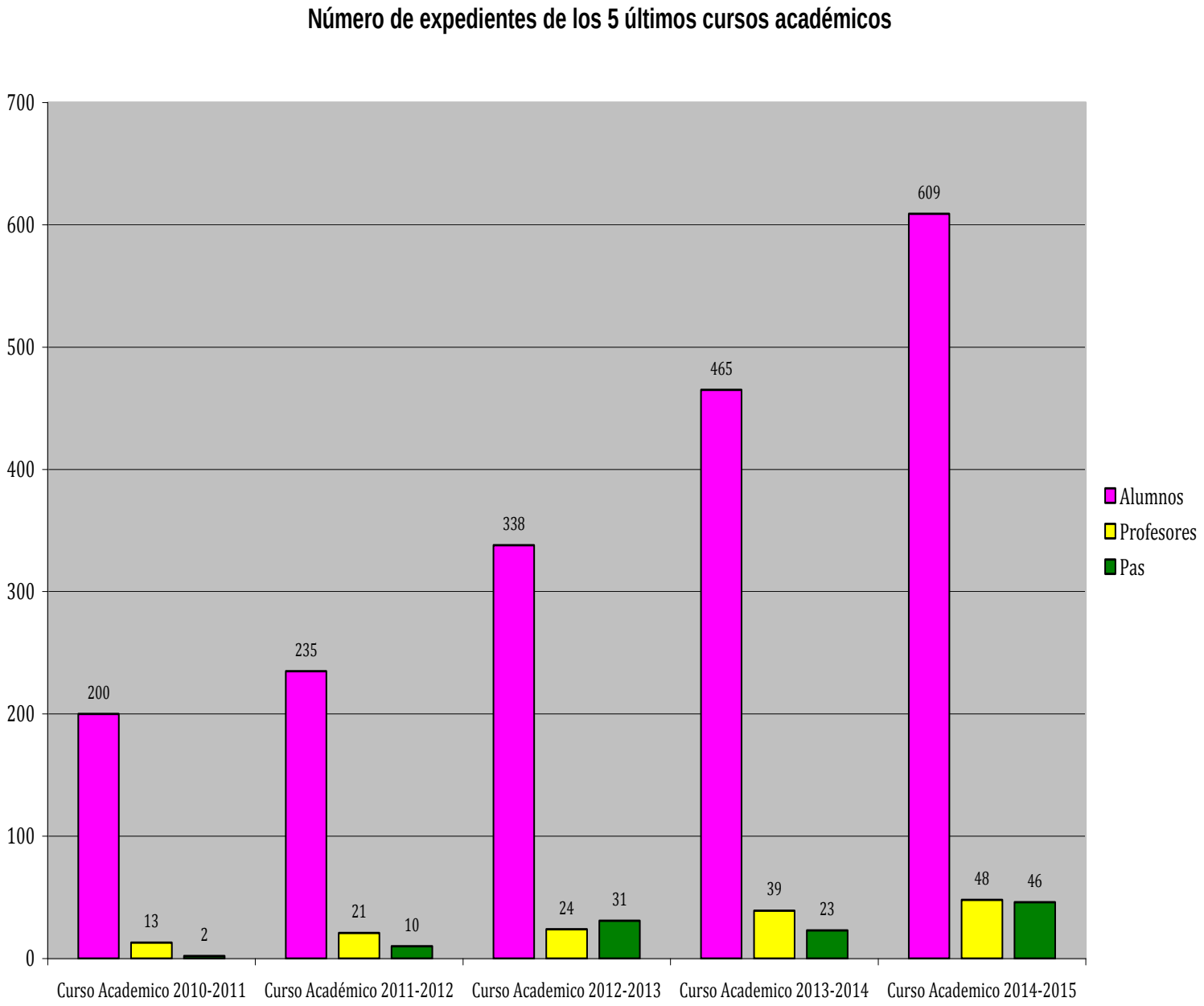
2014-2015

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Rectorado, Servicios Centrales	TOTAL
Queja modificación de las cotizaciones	-	-	-	-	28	28
Condiciones de Trabajo	8	2	2	3	1	16
Acoso	-	-	1	-	1	2
	8	2	3	3	30	46

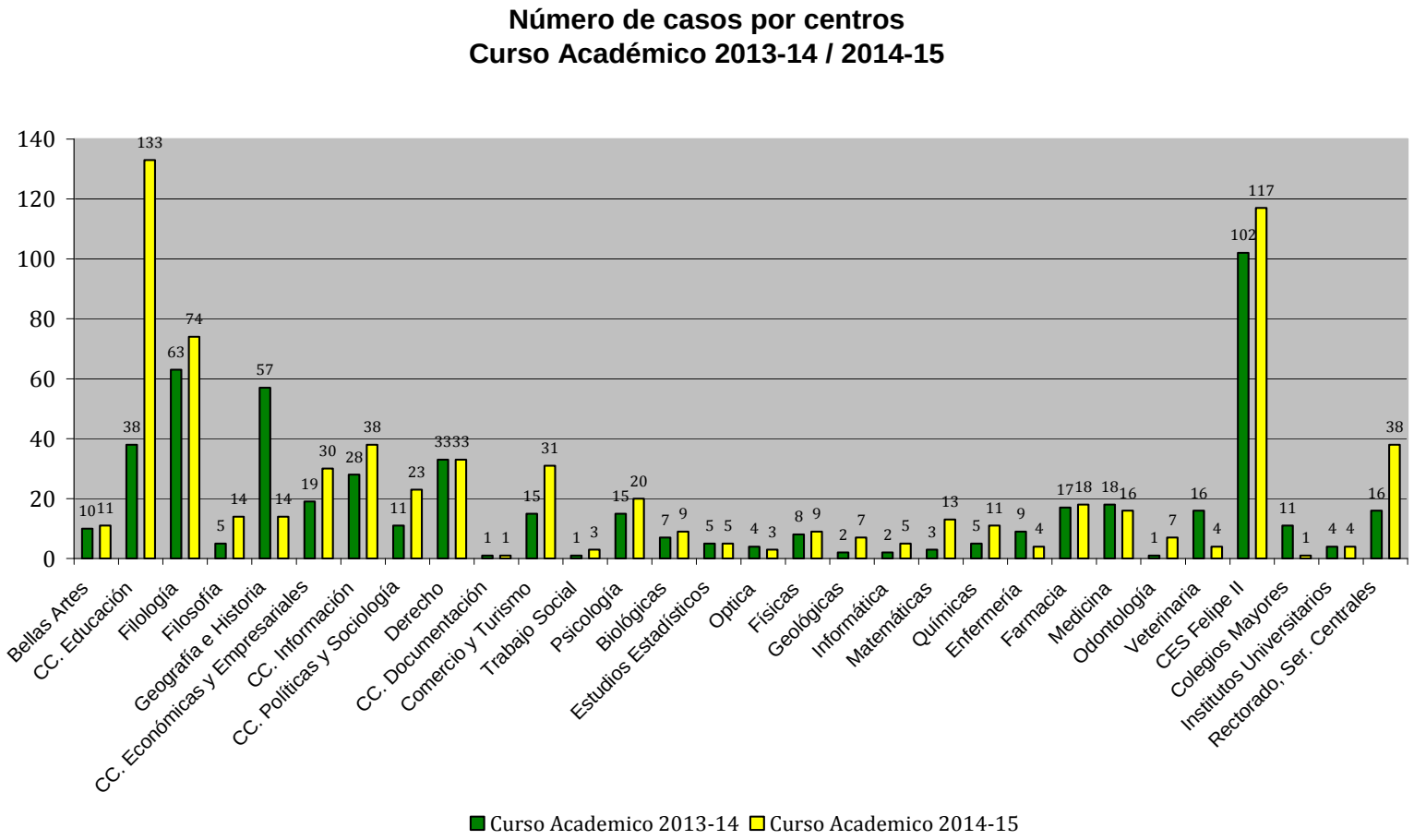
EXPEDIENTES POR CENTROS CURSO 2014-2015



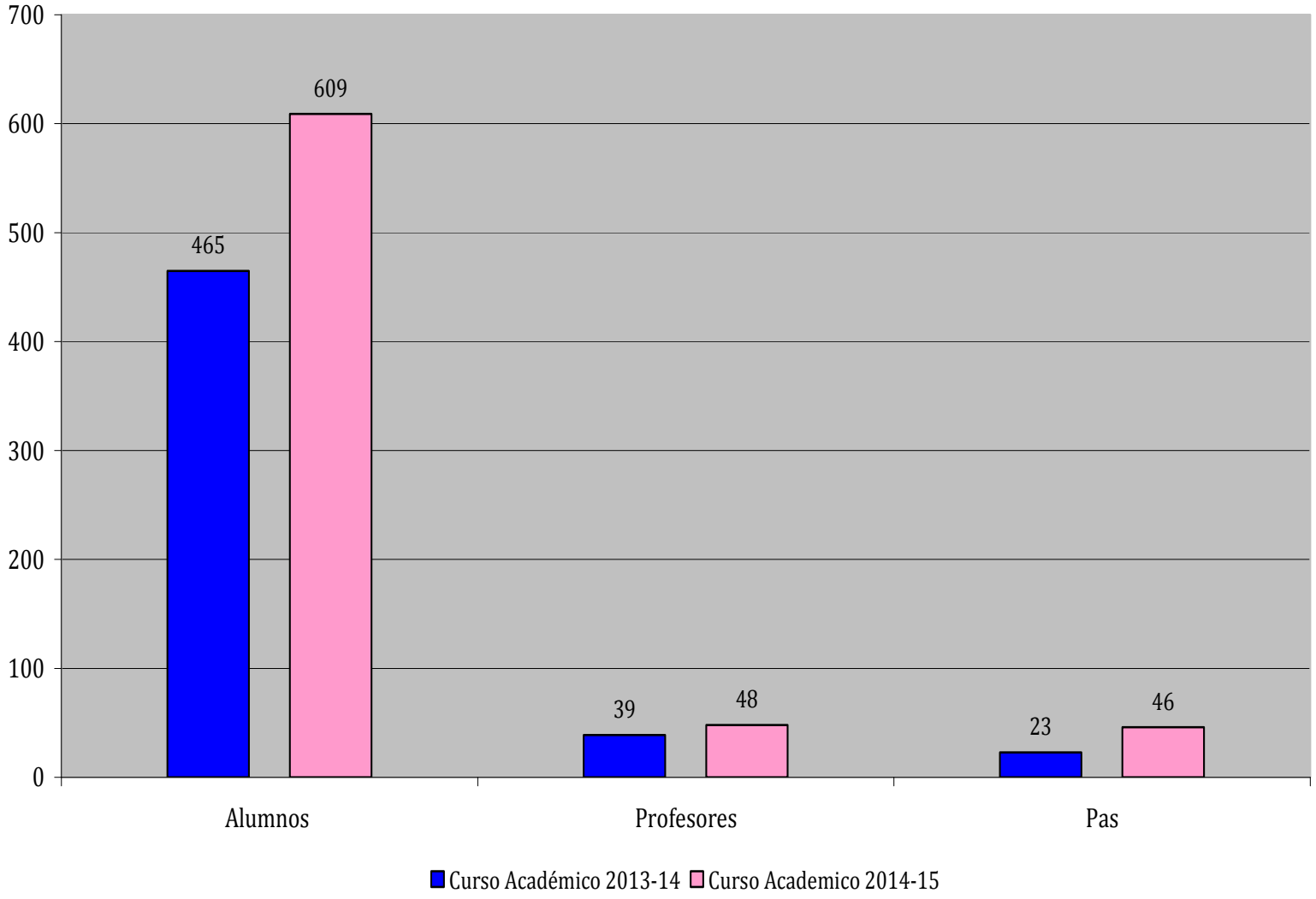
COMPARATIVA EXPEDIENTES
5 ÚLTIMOS
CURSOS ACADÉMICOS



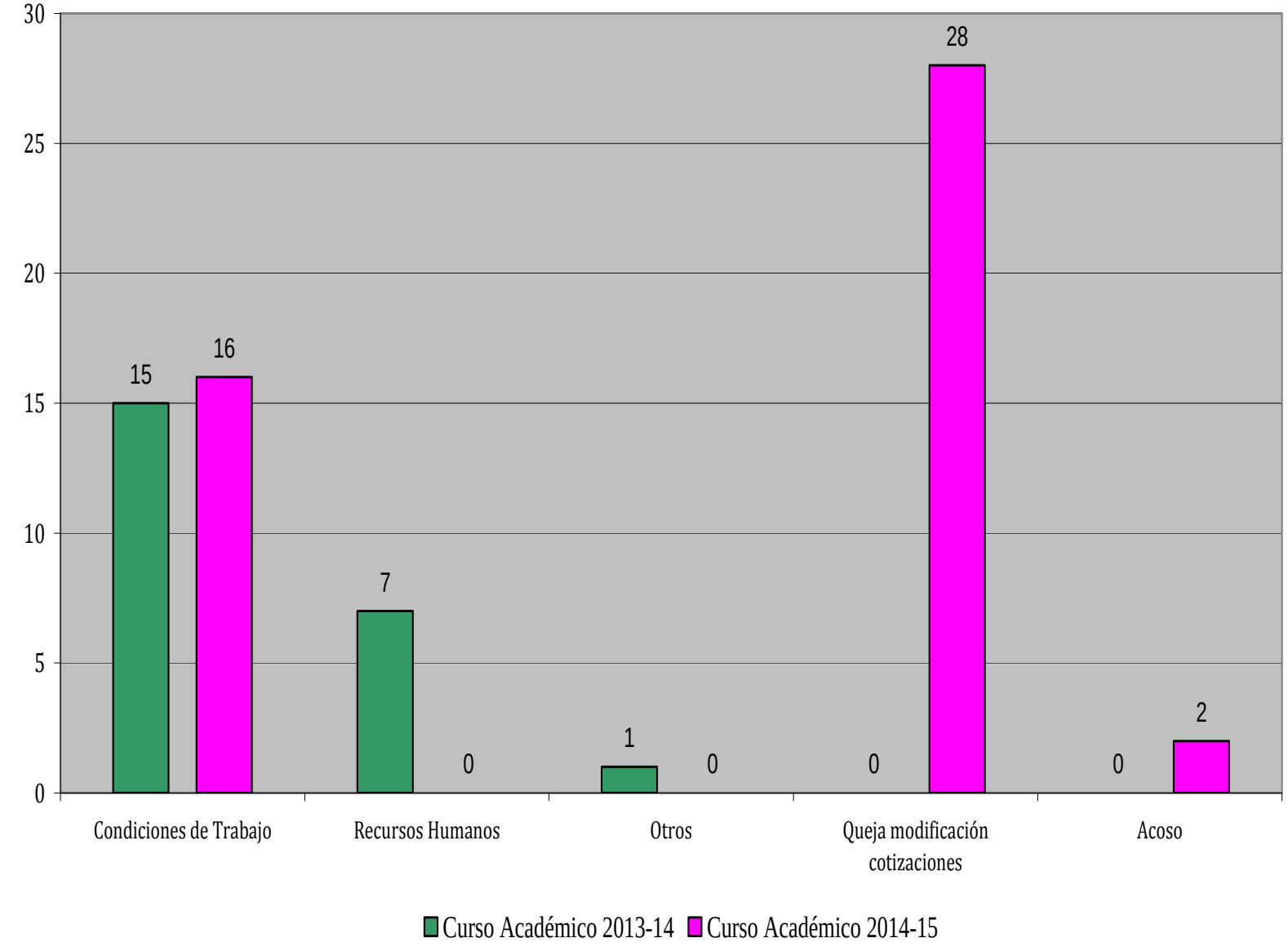
COMPARATIVA
CURSOS ACADÉMICOS
2013-2014/2014-2015.



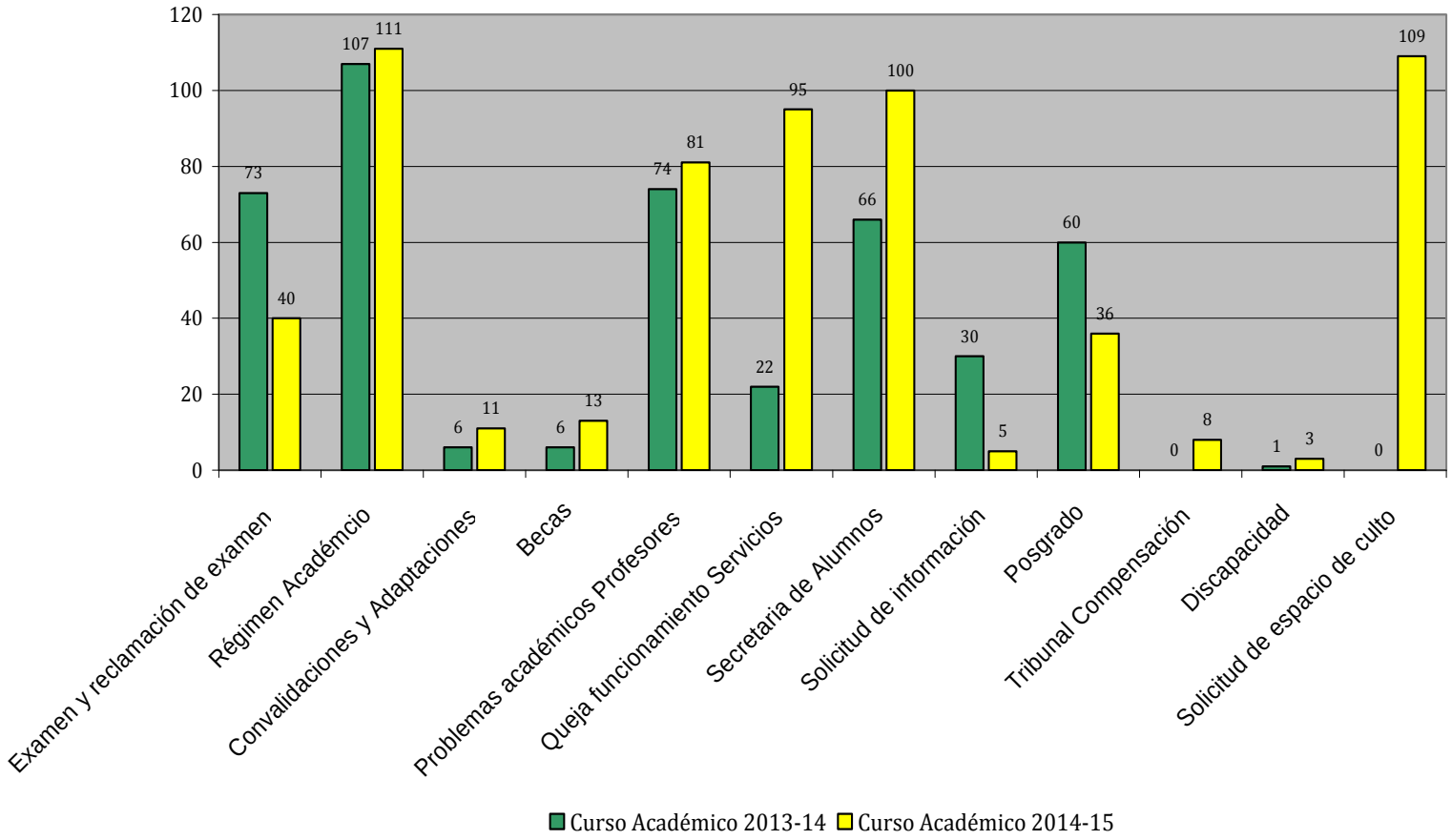
Diferencia número de Expedientes Curso Académico 2013-14/2014-15



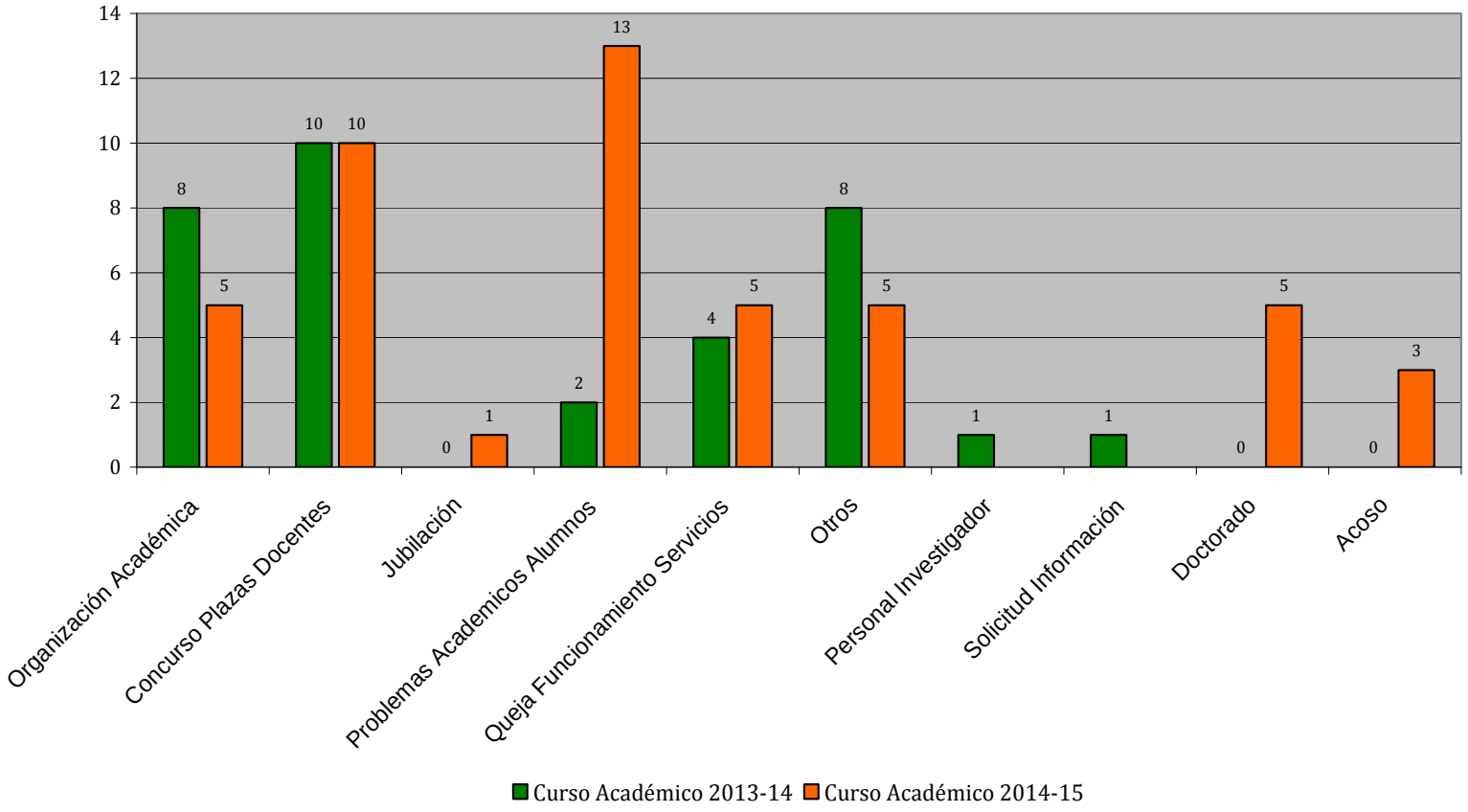
Diferencia número de expedientes casos de PAS
Curso 2013-14/2014-15



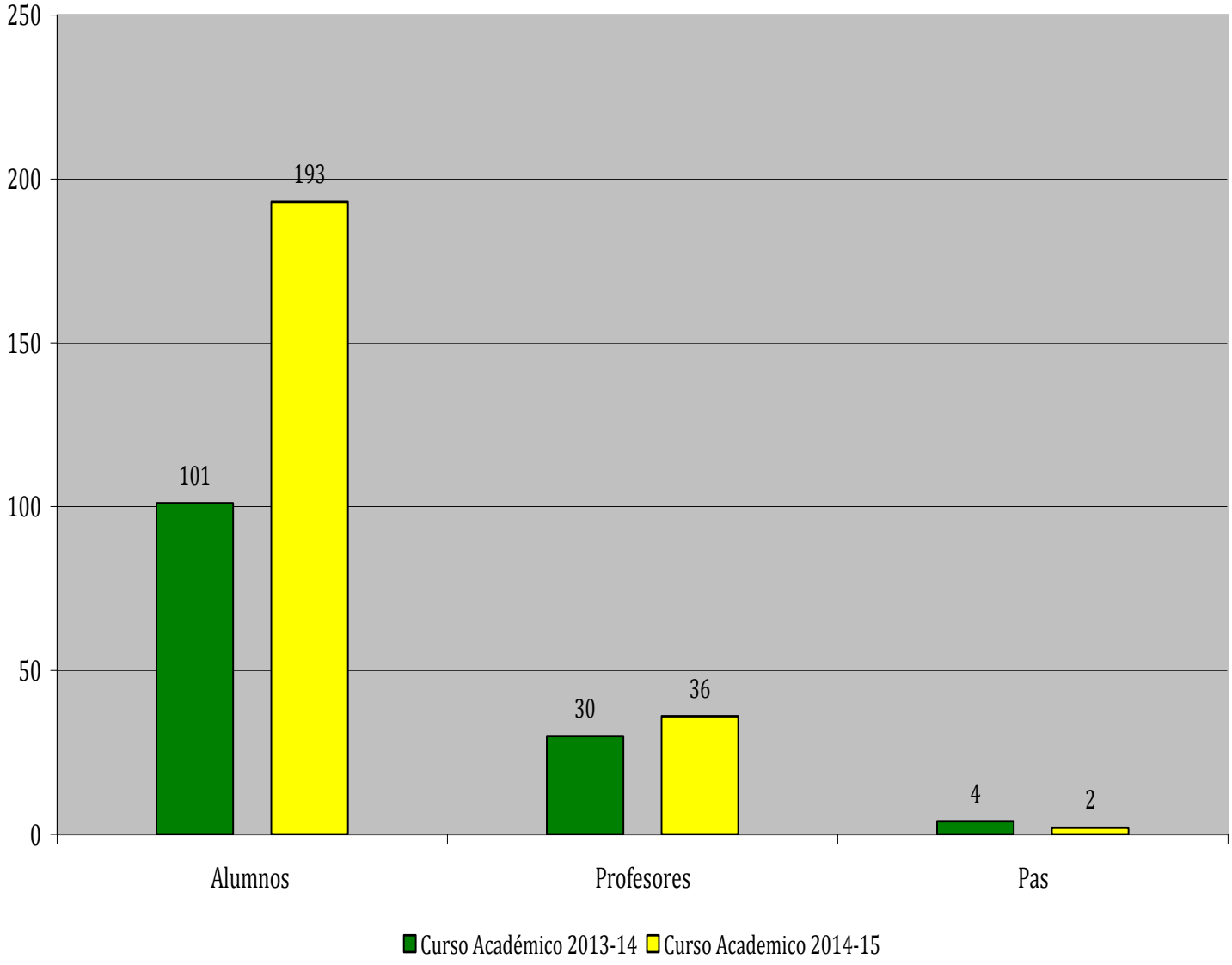
Diferencia número de expedientes tipos de casos de alumnos curso 2013-14/2014-15



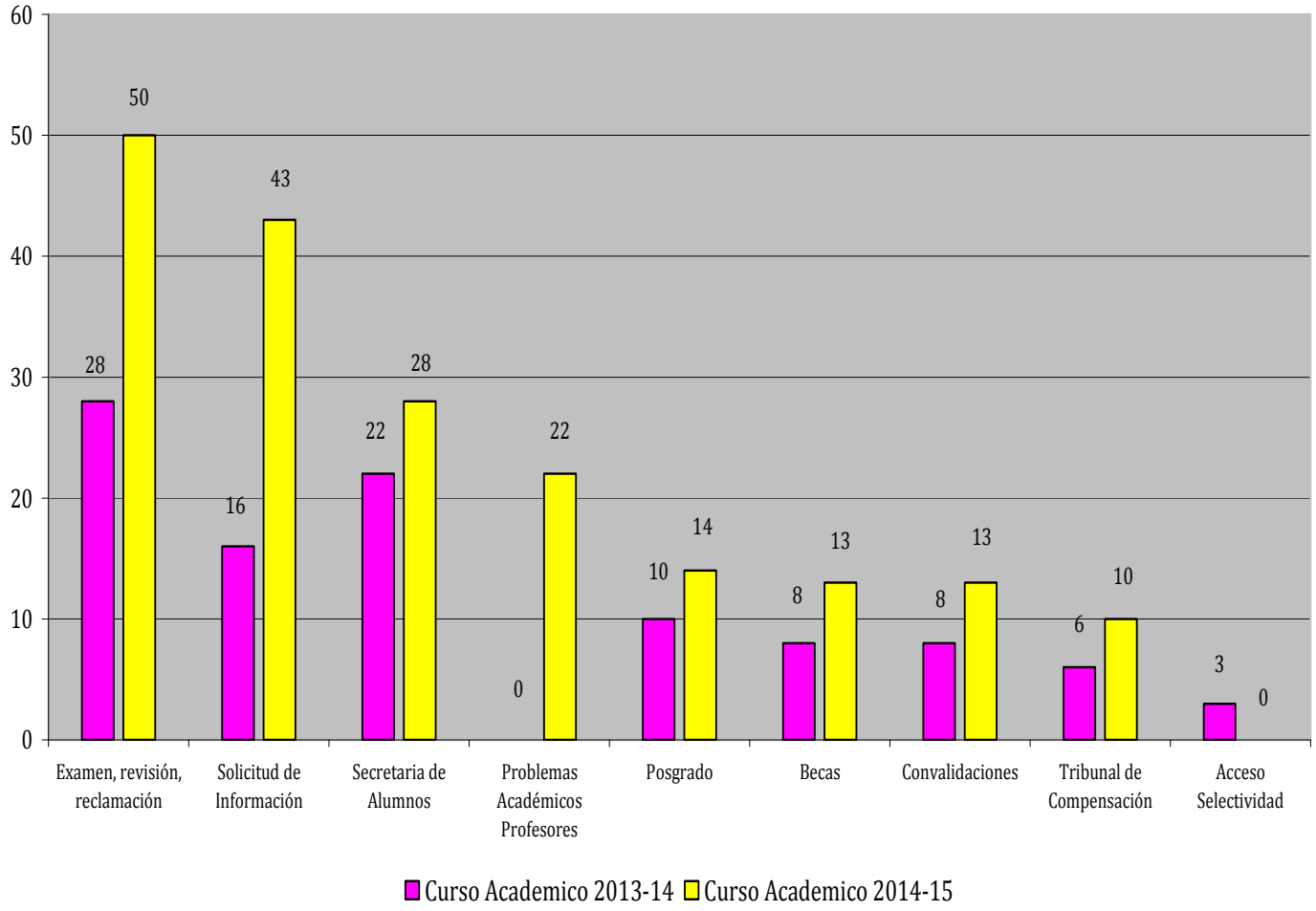
Diferencia numero de expedientes casos Profesores
2013-14/2014-15



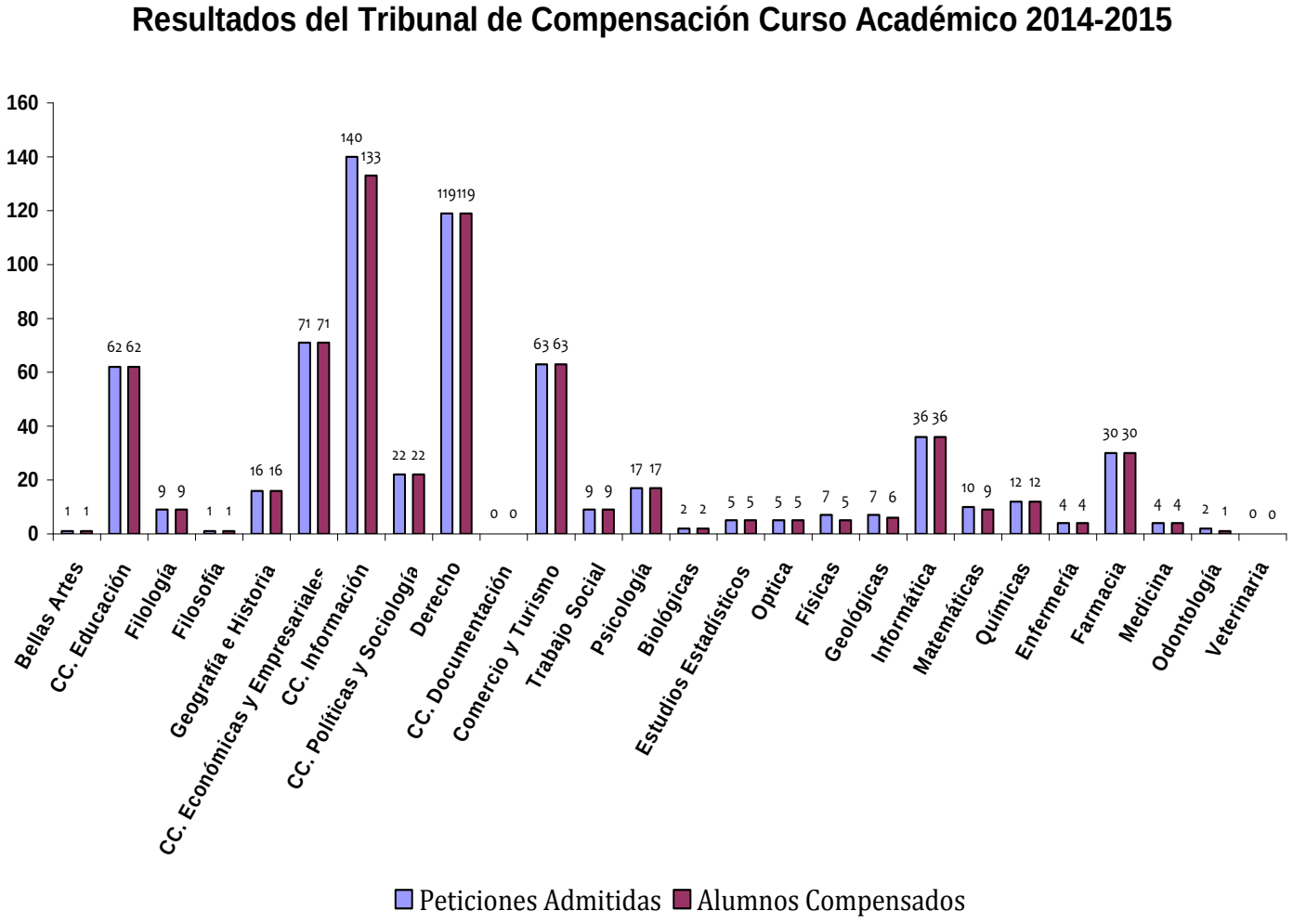
Diferencia número de Consultas Curso Académico 2013-14/2014-15



Tipos de Consultas de Alumnos
2013-14 2014-15



TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN



TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2014-15

HUMANIDADES

Facultad	Peticiones Presentada	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	1	1	1
CC. Educación	68	62	62
Filología	13	9	9
Filosofía	1	1	1
Geografía e Historia	19	16	16
TOTAL	**102**	**89**	**89**

CC. SOCIALES

Facultad	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	86	71	71
CC. Información	140	140	133
CC. Políticas y Sociología	22	22	22
Derecho	140	119	119
CC. Documentación*	-	-	-
Comercio y Turismo	78	63	63
Trabajo Social	9	9	9
Psicología	18	17	17
TOTAL	**493**	**441**	**434**

CC. EXPERIMENTALES

Facultad	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	2	2	2
Estudios Estadísticos	7	5	5
Óptica y Optometría	6	5	5
Físicas	7	7	5
Geológicas	7	7	6
Informática	36	36	36
Matemáticas	13	10	9
Químicas	20	12	12
TOTAL	**98**	**84**	**80**

CC. DE LA SALUD

Facultad	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Enfermería, Fisioterapia y Podología	7	4	4
Farmacia	30	30	30
Medicina	7	4	4
Odontología	2	2	1
Veterinaria*	-	-	-
TOTAL	**46**	**40**	**39**

TOTAL	**739**	**654**	**642**

*. La Facultades indicadas, no han facilitado a la Oficina de la Defensora los datos relativos al Tribunal de Compensación constituido en su Centro, por lo que no se incluyen en el presente estudio comparativo.

IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

Durante el curso académico 2014-2015, la Oficina de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha continuado aplicando el sistema de comprobación de la calidad de los servicios ofrecidos a la Comunidad universitaria, puesto en marcha por la Defensora universitaria, en el curso académico anterior.

Todo ello, con la pretensión de obtener información de primera mano, de las personas que acuden a nosotros, para poder ofrecer a las unidades responsables de la gestión universitaria, una referencia de la percepción con la que se recibe su trabajo, con el fin de perfeccionar, si fuera necesario, algunos aspectos concretos del proceso llevado a cabo en cada caso.

El sistema de control de calidad implementado, mantiene idéntica estructura y contenido, en lo que se refiere a las cuestiones planteadas, desde su instauración.

De este modo, las cuestiones formuladas son las que se reproducen a continuación:

Valoración 0-10

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

El resultado de las encuestas, es fruto de la cumplimentación llevada a cabo por parte de aquellos miembros de la Comunidad universitaria que se han dirigido a la Defensora

universitaria, al objeto de recabar su auxilio mediante la tramitación del correspondiente expediente, o para consultar la normativa universitaria vigente.

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

El número total de encuestas recibidas ha sido de **56.**

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?	**8,86**
¿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?	**8,38**
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	**8,33**
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	**9,25**
¿El trato recibido ha sido adecuado?	**9,39**
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	**7,43**
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	**7,84**
¿Esta satisfecho con el resultado de la gestión?	**8**
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	**8,64**
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	**8,96**

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

- con una calificación media de 10 puntos **12**
- con una calificación media entre 9 y 9,9 puntos **18**
- con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos **12**
- con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos **7**
- con una calificación media entre 6 y 6,9puntos **2**
- con una calificación media menor de 4 puntos **3**
- en blanco **2**

Por tanto el **53,57 %** 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 **26 .... 46,42 %**
- con una calificación de 9 puntos **14 .... 25,00 %**
- con una calificación de 8 puntos **6 ..... 10,71 %**
- con una calificación de 7 puntos **4 ..... 7,14 %**
- con una calificación de 6 puntos **5..... 8,92 %**
- con una calificación de 4 puntos **1 ..... 1,8 %**

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 **20 .... 35,71 %**
- con una calificación de 9 puntos **11**..... **19,64 %**
- con una calificación de 8 puntos **10** .... **17,85 %**
- con una calificación de 7 puntos **7.....12,50 %**
- con una calificación de 6 puntos **3** ..... **5,35 %**
- con una calificación de 5 puntos **2** ..... **3,57 %**
- con una calificación de 4 puntos **1** ..... **1,8 %**

- con una calificación inferior a 4 puntos **1…..1,8 %**
- calificación en blanco **1…..1,8 %**

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 **20…….. 35,71 %**
- con una calificación de 9 puntos **12……..21,42 %**
- con una calificación de 8 puntos **8……..14,28 %**
- con una calificación de 7 puntos **6……..10,71 %**
- con una calificación de 6 puntos **5……..8,92 %**
- con una calificación de 5 puntos **1……..1,80 %**
- con una calificación de 4 puntos **2……..3,57 %**
- con una calificación inferior a 4 puntos **1……..1,80 %**
- calificación en blanco **1……..1,80 %**

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 **33……..58,92 %**
- con una calificación de 9 puntos **12……..21,42 %**
- con una calificación de 8 puntos **6……..10,71%**
- con una calificación de 7 puntos **3 ……..5,35 %**
- con una calificación de 6 puntos **1 ……..1,80 %**
- con una calificación de 5 puntos **1 ……..1,80 %**

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

- con una calificación de 10 puntos **42 ……75,00 %**
- con una calificación de 9 puntos **6……..10,71%**
- con una calificación de 8 puntos **5…….. 8,92%**
- con una calificación de 5 puntos **2 …….. 3,57%**
- con una calificación de 2 puntos **1…….. 1,8%**

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 **26……..46,42 %**
- con una calificación de 9 puntos **6……..10,71 %**
- con una calificación de 8 puntos **9……..16,07 %**
- con una calificación de 7 puntos **6 ……..10,71 %**
- con una calificación de 6 puntos **3……..5,35 %**
- con una calificación de 5 puntos **2 ……..3,57 %**
- con una calificación de 4 puntos **1……..1,8 %**
- con una calificación inferior a 4 puntos **3……..5.37 %**

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 **25……..44,64 %**
- con una calificación de 9 puntos **10……..17,85** %
- con una calificación de 8 puntos **4……..7,14** %
- con una calificación de 7 puntos **5 ……..8,92** %
- con una calificación de 6 puntos **2 ……..3,57** %
- con una calificación de 5 puntos **2……..3,57 %**
- con una calificación de 4 puntos **2…….. 3,57 %**
- con una calificación inferior a 4 puntos **6……..10,71 %**

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

- con una calificación de 10 puntos **25……..44,64 %**
- con una calificación de 9 puntos **8……..14,28** %
- con una calificación de 8 puntos **6……..10,71** %
- con una calificación de 7 puntos **5……..8,92** %
- con una calificación de 6 puntos **4 ……..7,14** %
- con una calificación de 5 puntos **3……..5,35 %**
- con una calificación de 4 puntos **1……..1,80 %**
- con una calificación inferior a 4 puntos **4……..7,14 %**

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 **31……..55,35 %**
- con una calificación de 9 puntos **9……..16,07 %**
- con una calificación de 8 puntos **7 ……..12,5 %**
- con una calificación de 7 puntos **2……..3,57 %**
- con una calificación de 6 puntos **3……..5,35 %**
- con una calificación inferior a 4 puntos **4 ……..7,14 %**

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 **34 ……..60,71 %**
- con una calificación de 9 puntos **10……..17,85 %**
- con una calificación de 8 puntos **5 ……..8,92%**
- con una calificación de 7 puntos **2 ……..3,57 %**
- con una calificación de 5 puntos **1……..1,80 %**
- con una calificación de 4 puntos **1……..1,80 %**
- con una calificación inferior a 4 puntos **2……..3,57 %**
- calificación en blanco **1……..1,80 %**

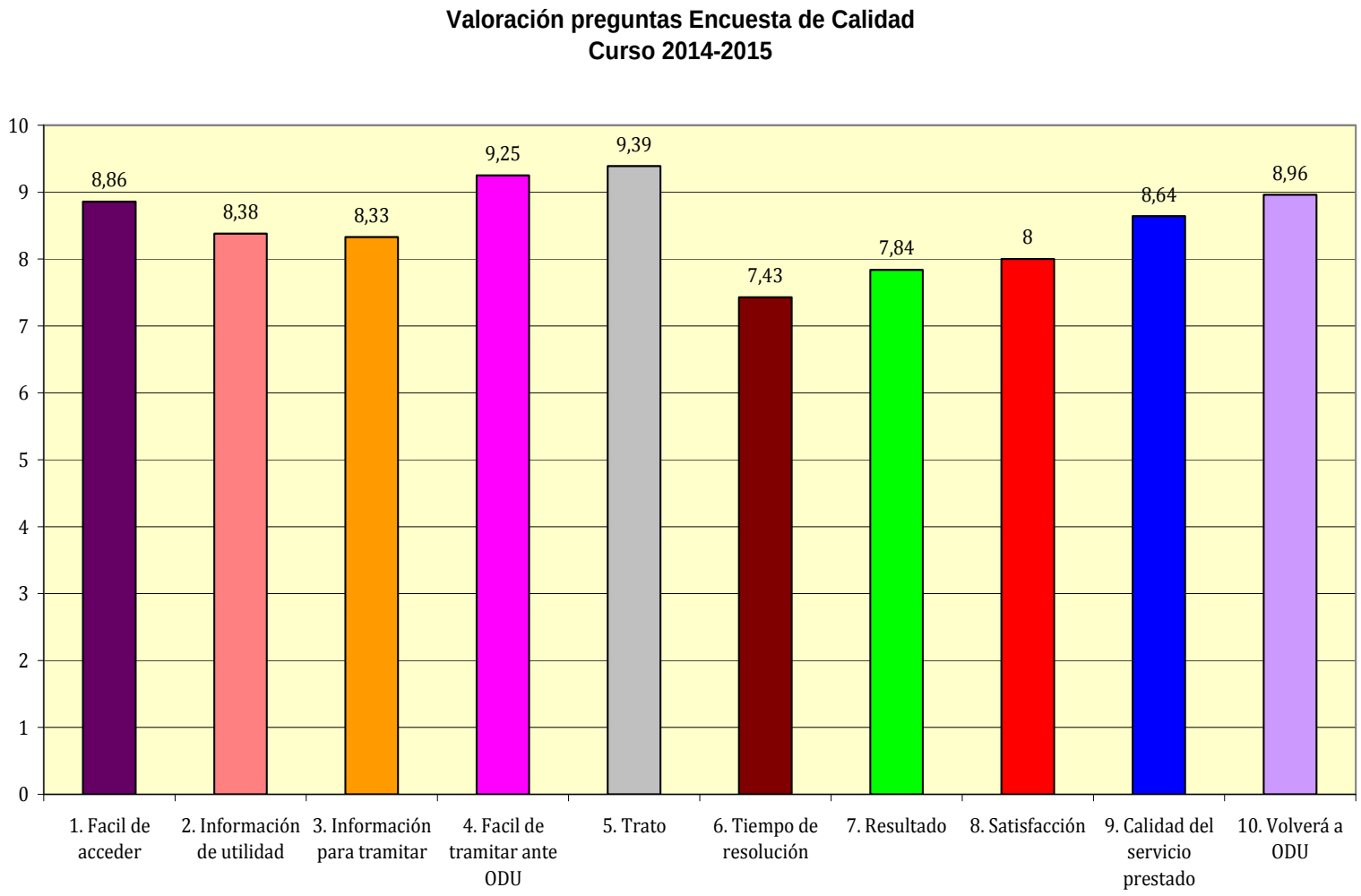
Como se puede observar, en todos los casos, más del 50% de las personas que contestan la encuesta otorgan las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un 85,71% cuando se pregunta por la percepción del trato recibido; siendo de un 78,56% 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 ampliamente positivos, confirman la tendencia iniciada en el curso académico anterior, y nos animan a continuar desarrollando un trabajo intenso sometido, con transparencia, a la evaluación de los miembros de la Comunidad universitaria, quienes con sus opiniones y evaluación de la calidad,

contribuyen a la mejora del servicio ofrecido en la Oficina de la Defensora universitaria.

Es de esperar que, al comprobar la atención con la que valoramos sus respuestas, cada vez mayor número de personas de las que acuden a nosotros, se animen a cumplimentar la encuesta que puntualmente se les envía al terminar el procedimiento y que no en todos los casos se llega a contestar.

ENCUESTAS DE CALIDAD
GRÁFICO



V. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

Se procede a continuación, a dar detalle 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 2014-2015.

Actos Institucionales de la Defensora universitaria Curso 2014-2015

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.

15 de septiembre de 2014

Reunión con el Secretario General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el Sr. D. Federico Morán Abad.

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**, presidido por el Almirante Director de Asistencia al Personal CA. Gonzalo Sirvent Zaragoza.

La **Lección Magistral** en el presente acto, corrió a cargo de **Dª Mª Isabel Aránguez Alonso**, con la ponencia **"La Figura del Defensor universitario"**

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

1 de octubre de 2014

Reunión con el Rector de la Universidad Politécnica de Madrid, el Sr. D. Carlos Conde Lázaro.

2 de octubre de 2014

Asistencia de la Defensora universitaria en la Universidad Autónoma de Madrid, a la reunión de los Defensores universitarios de la Comunidad Autónoma de Madrid, cuyo objeto principal fue la constitución de la Conferencia de Defensores universitarios de la Comunidad de Madrid (REDUMA).

La presente reunión, contó con la presencia del Rector de la UAM, el Sr. D. José Mª Sanz Martínez.

8 de octubre de 2014

Asistencia de la Defensora universitaria, al **Acto de Apertura** del Curso Académico 2014-2015 en el **Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar**.

La Comunidad Colegial de este Mayor, otorgó en este acto a Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, la distinción de Becario de Honor del Colegio Mayor.

14 de octubre de 2014

- **Reunión** entre la Directora General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid, la **Sra. Dª Rocío Albert López Ibor** y la Defensora universitaria de la Universidad Complutense, **Dª Mª Isabel Aránguez Alonso**.

- Invitación al Acto de Inauguración del **IX Foro de Empleo conjunto de las tres Universidades 3U**, Universidad Complutense de Madrid, Universidad Politécnica de Madrid, y Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Este acto tuvo lugar en la mencionada fecha, en el Real Jardín Botánico Alfonso XIII.

22 a 24 de octubre de 2014

Asistencia de la Defensora universitaria, al **XVII Encuentro Nacional de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)**, organizado por la Universidad de Extremadura. Sede Campus de Badajoz.

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.

Los Defensores universitarios se centraron en el estudio y debate de tres **temas fundamentales:**

1) Asignaturas con resultados anómalos.

2) Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual.

3) Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes.

Se llevó a cabo una **Mesa Redonda** que tuvo como temática "Las Defensorías universitarias en el ámbito Iberoamericano"

Estas Jornadas contaron con al participación del Sr. D. Joaquín Trillo Álvarez, Jefe del Área de Empleo, Educación y Cultura en la Oficina del Defensor del Pueblo.

29 a 31 de octubre de 2014

Asistencia de la Defensora universitaria, al **Congreso Internacional sobre la Misión de las Instituciones de Defensa de los Derechos Universitarios, XI Asamblea Ordinaria y VIII Extraordinaria de la Red de Organismos de Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) (Sede Toluca-Méjico).**

El presente Congreso estuvo organizado por la Universidad Autónoma del Estado de México, la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y la Universidad Nacional Autónoma de Méjico.

La **Inauguración** del Congreso corrió a cargo de las siguientes personas:

Dra. María de Lourdes Morales Reynoso, Defensora de los Derechos Universitarios, UAEM.

Mtro. Jorge Arturo García Rubí, Presidente de la REDDU y Procurador de los Derechos Académicos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Dr. Jorge Olvera García, Rector de la Universidad Autónoma del Estado de México; quien a su vez impartió la **Conferencia Magistral** con el título "El Humanismo en la transformación de la Universidad Moderna"

En este Congreso Internacional, se impartieron las siguientes **Conferencias**:

- Acceso a la información, confidencialidad y protección de datos personales en las instancias de educación superior, a cargo de la Mtra. en D. Rosa María Bárcena Canuas, Directora General de Análisis Normativo y Evaluación de la Información, Instituto Federal de acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, IFAI.

- Equidad e igualdad de género en las instituciones de educación superior, a cargo de la Dra. en E. P. y S. Ana Buquet Corleto, Directora del Programa Universitario de Estudios de Género, (PUEG), Universidad Nacional Autónoma de México.

- El principio pro persona, sus alcances y límites en la aplicación de los derechos humanos, a cargo del Doctorando Karlos Castilla, Universidad Pompeu Fabra.

- Cincuenta años de soledad: Los Defensores universitarios como dei ex machina, ¿o qué?, a cargo del Dr. en H. Josef Leidenfrost, Presidente de la Red Europea de Ombudsmen para la Educación Superior (ENOHE), y Ombudsperson para la Educación Superior en Austria.

- Aspectos para fortalecer la justificación de las decisiones de los organismos de protección de los derechos universitarios, a cargo del Mtro. en A. J. Eduardo Gandulfo, Profesor Asociado del Instituto de Estudios Judiciales de Chile.

La Defensora de la Universidad Complutense de Madrid, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, intervino activamente en el desarrollo del presente Congreso Internacional, e impartió la conferencia **"Los principales retos de las Defensorías universitarias desde la experiencia de las Defensorías de España"**

Los Defensores universitarios allí congregados, estudiaron diversos casos emblemáticos, en base al intercambio de experiencias y buenas prácticas en la solución de asuntos que involucran derechos universitarios.

La **Clausura** del Encuentro, se llevó a cabo por:

El Mtro. Jorge García Rubí. Presidente de REDDU y Defensor universitario de la Universidad del Estado de Morelos, México
La Dra. María de Lourdes Morales Reynoso. Defensora universitaria de la Universidad del Estado de México.
Dr. Jorge Ulises Carmona Tinoco, (ex Secretario General de la REDDU) y Defensor universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México.

13 de noviembre de 2014

Asistencia de la Defensora universitaria, al Acto de Celebración del Décimo Quinto Aniversario de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

La jornada contó con un programa centrado en la reflexión y el debate sobre la política universitaria y contó con la participación de reconocidos expertos.

La Conferencia Magistral fue impartida por la Sra. Dª María Helena Nazaré, Presidenta de la European University Association (EUA)

El acto contó con la presencia del Sr. D. Manuel López, Presidente de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE); Sr. D. Juan José Mateos, Consejero de Educación de la Junta de Castilla y León; Sr. D. José Luis López de Silanes, presidente de CLH y del Consejo Social de la Universidad de la Rioja; Dª Adelaida de la Calle, Rectora de la Universidad de Málaga y ex Presidenta de la CRUE.

24 de noviembre de 2014

Asistencia de la Defensora universitaria, a las Jornadas Conmemorativas del 70 Aniversario de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid, desarrolladas del 24 al 28 de noviembre de 2014.

25 de noviembre de 2014

Participación de la Defensora universitaria, en el Acto **"Día Internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer**", celebrado en la fecha indicada, en el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Durante el Acto Institucional, se realizó un Homenaje a las mujeres víctimas de la violencia de género, y a continuación, se llevo a cabo la Undécima entrega de los reconocimientos a organizadores y personas comprometidas en la erradicación de la violencia contra la mujer 2014.

27 de noviembre de 2014

Invitación por parte del Director del Colegio Mayor Universitario Jorge Juan, el Sr. D. Santos Blanco Núñez, a la conferencia que bajo el título "La gran aventura de la exploración de Marte" "Visión de uno de sus protagonistas", fue impartida por el Sr. D. Luís Vázquez Martínez, Doctor en Ciencias Físicas por la Universidad de Zaragoza y Catedrático de matemática aplicada de la Facultad de Informática de la UCM.

2 de diciembre de 2014

Solemne Acto Académico con motivo de la investidura del Excmo. Sr. José Antonio Ocampo y del Excmo. Sr. Edmund Valpy FitzGerald, como Doctores Honoris Causa por la UCM.

El Acto se celebró en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCM.

11 de diciembre de 2014

Asistencia de la Defensora universitaria, a la **Tercera Jornada del Seminario Bienal "La Universidad Digital" que con el título "Las estrategias de gobierno. Gobernanza TI"** fue organizada por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

Esta jornada se centró en las estrategias de gobierno para hacer frente a los cambios tecnológicos y aprovechar las TI para mejorar la gobernanza en las Universidades.

La jornada contó con la asistencia de expertos, académicos y gestores de reconocido prestigio.

La **Inauguración** corrió a cargo del Sr. D. Carlos Conde, Rector de la UPM; Sr. D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria; y Sr. D. Javier Uceda, Profesor y ex Rector de la UPM.

La **Conferencia Inaugural**, bajo el título "El modelo CRUE-TIC del Gobierno de las TI en las Universidades Españolas" fue impartida por el Sr. D. Segundo Piriz Durán, Rector de la Universidad de Extremadura y Presidente de la Sectorial TIC de la CRUE.

El **Sr. D. Javier Uceda** impartió la conferencia "Algunas reflexiones y experiencias del Gobierno TI en las Universidades en el mundo".

El **Sr. D. Antonio Fernández**, Profesor de Informática de la Universidad de Almería, impartió la conferencia "¿Cómo alcanzar el éxito del Gobierno TI en las Universidades?"

Se celebraron las siguientes **Mesas Redondas**:

"Las experiencias de las Universidades Españolas en el Gobierno TI"

"En opinión de los expertos ¿cómo se está abordando el Gobierno TI en la Universidad española?"

La **Clausura** corrió a cargo de los Sres. D. Javier Uceda, y D. Francisco Michavila.

22 de enero de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, a la reunión de la Red de Defensores universitarios de la Comunidad de Madrid, celebrada en dicha fecha en la Universidad Politécnica de Madrid.

En esta reunión, se abordaron junto a otras cuestiones relativas a la propia estructura y organización de esta Red de Defensores universitarios, las referentes a la gestión

informatizada de la Oficina del Defensor universitario, así como las experiencias al respecto de los Defensores de la CAM allí reunidos.

27 de enero de 2015

Asistencia en el Paraninfo de la Facultad de Filosofía/ Filología UCM, al acto organizado por al Facultad de Filología de la UCM. Especialidad de Filología Polaca, Departamento de Filología Románica, Filología Eslava y Lingüística General. Departamento de Estudios Hebreos y Arameos; con el Patrocinio de la Embajada de la República de Polonia en el Reino de España:

"Protocolo del Acto de Memoria de las Víctimas del Holocausto, en el 70 Aniversario de la Liberación del Campo de Exterminio de Auschwitz"

La Apertura del acto se llevo a cabo por el Rector de la UCM, Sr. D. José Carrillo Menéndez.

Intervinieron en el acto:

Sr. D. Tomasz Arabski, Embajador de la República de Polonia.
Sr. D. Alon Bar, Embajador de Israel.
Sr. D. Eugenio Luján Martínez, Decano de la Facultad de Filología UCM.
Sr. D. Fernando Presa González, Director del Departamento de Filología Románica, Filología Eslava y Lingüística General.
Sr. D. Francisco Javier Fernández Vallina, Director del Departamento de Estudios Hebreos y Arameos de la UCM.

30 de enero de 2015

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

5 de febrero de 2015

Asistencia en la Facultad de Filología de la UCM, a la conferencia impartida por el historiador e hispanista francés **Sr. D. Joseph Pérez**, bajo el título **"El Cardenal Cisneros y la Biblia Políglota Complutense".**

19 de febrero de 2015

Asistencia al acto de entrega de los premios **"Premio Joven XVI edición"**, en el Auditorio del Museo del Traje.

20 y 21 de febrero de 2015

Participación de la Defensora universitaria en la **XXXVII Jornadas Nacionales de Colegios Mayores Universitarios**, celebradas en Madrid, en las fechas indicadas, organizadas por el Consejo de Colegios Mayores Universitarios de España.

La Apertura de las Jornadas fue presidida por el Sr. D. José Carrillo Menéndez, Rector de la UCM; y en la misma participaron los Rectores y Vicerrectores de Estudiantes de las Universidades Públicas de Madrid.

En estas Jornadas participaron también el Sr. D. Valentín López, Director del CMU Peñafiel, y miembro de la Comisión Permanente del Consejo de Colegios Mayores Universitarios de España; el Sr. D. Javier López Galiacho, ex Director del Colegio Mayor San Pablo-CEU, Director de Responsabilidad Social Corporativa de FCC, experto en gestión de Fundaciones y Profesor de la Universidad Rey Juan Carlos.

La **Clausura** de las Jornadas corrió a cargo del Sr. D. Juan Carlos Domínguez, Rector de la Universidad San Pablo-CEU; Sr. D. Manuel López, Presidente de la CRUE, representantes del Ministerio de Educación y de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

26 de febrero de 2015

Asistencia al acto de presentación del Portal de Transparencia de la Universidad Complutense de Madrid.

4 y 5 de marzo de 2015

Participación de la Defensora universitaria, en las **Jornadas para el Desarrollo del Liderazgo Femenino**, organizadas por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

El objetivo de las Jornadas, fue el facilitar la comprensión de las relaciones de género desde una perspectiva de sistema, de rol, y de la persona, abordando los niveles de análisis tanto externos (sociales y organizativos) como internos (psicológicos) para implementar soluciones creativas frente a factores limitantes, al objeto de reforzar la autoconfianza y facilitar herramientas para impulsar la propia carrera profesional, teniendo en cuenta la investigación académica realizada sobre dicha materia.

La **Inauguración** de las Jornadas corrió a cargo de autoridades del Instituto Franklin y del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, contando con la intervención de diferentes expertos en la materia y siendo **Clausuradas** por la Sra. Dª Alicia Kaufmann.

6 de marzo de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, al **"Seminario Monográfico sobre los Estudios de Master en la Universidad Española Actual",** organizado por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid, en colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

La Jornada que tuvo lugar en Segovia, reunió a académicos, gestores, políticos, expertos y universitarios para reflexionar y debatir sobre la situación actual de los estudios de máster en el Sistema Universitario Español, desde una perspectiva internacional.

La **Inauguración** corrió a cargo del Sr. D. Juan José Mateos, Consejero de Educación de la Junta de Castilla y León; Sr. D. Salvador Carmona, Rector de la Universidad IE; y el Sr. D.

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

La **Conferencia Inaugural** fue impartida por el ex Rector de la Universidade do Porto, Sr. D. José Carlos Marques, quien planteó el estado de la cuestión en Europa, desde una óptica internacional. Posteriormente se llevaron a cabo tres **Mesas Redondas**, en las que expertos y académicos debatieron junto al Sr. D. Jaume Pagès, Consejero Delegado de UNIVERSIA; Sr. D. Juan Vázquez, Catedrático y ex Presidente de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas; y el Sr. D. Martín Boehm, Decano de IE Business School.

10 de marzo de 2015

Participación de la Defensora universitaria, en el Acto Académico organizado por la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología, con ocasión de la festividad de su Patrón.

11 de marzo de 2015

Asistencia a la Entrega de los **IV Premios Emprendedor Universitario UCM**, celebrados en la fecha indicada, en la Facultad de Comercio y Turismo.

13 de marzo de 2015

Participación de la **Defensora universitaria**, como **Jurado de Honor** en las **semifinales y final del V Torneo de Debate, Colegios Mayores de Madrid**, celebrado en el Senado, el día 13 de marzo, organizado por la Asociación de Colegios Mayores de Madrid.

El Jurado de Honor estuvo integrado por las siguientes personas: **Sr. D. Conrado Escobar**, Diputado Nacional Grupo Popular; **Sr. D. Luis Aznar**, Senador Grupo Popular; **Sra. Dª Paula Fernández**, senadora Grupo Socialista, **Sr. D. David Carabantes**, Vicerrector de Estudiantes de la UCM.

La **Clausura** del Acto corrió a cargo del **Sr. D. Pío García-Escudero**, Presidente del Senado.

10 de abril de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria al **Acto de Clausura** del Curso Académico 2014-2015, en el **Colegio Mayor Universitario Mendel**.

En el presente Acto, se impuso la Beca de Honor del Colegio a Dª Mª Isabel Aránguez Alonso.

16 de abril de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Paraninfo de la UCM, a la **Presentación de los Cursos de Verano 2015 de la Universidad Complutense de Madrid**.

17 de abril de 2015

Participación de la Defensora universitaria en la **"Jornada de Estudio Sobre Cambios Normativos Previstos por el Ministerio",** organizada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), y celebrada en la Escuela de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio, de la Universidad Politécnica de Madrid.
En la misma se presentaron las siguientes **Ponencias**:

RD 43/2015, de 2 de febrero, por el que se modifica el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y el RD 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado; Dr. Ángel Cobo, Defensor universitario, Universidad de Cantabria.

Proyecto de RD por el que se modifica el RD 1312/2007, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios; Dr. Ramón Duran, Defensor universitario de la Universidad de Oviedo; Dr. Vicente Mazimpaka, Defensor universitario, Universidad Autónoma de Madrid.

Proyecto de RD de creación, reconocimiento y acreditación de Universidades y Centros universitarios; Dra. Rosa Miren Pagola, Defensora universitaria, Universidad de Deusto; Dr. José Mª Aguirre, Defensor universitario, Universidad de la Rioja.

18 de abril de 2015

Presidencia de la **Defensora universitaria**, del **Acto de Clausura** del Curso Académico 2014-2015 en el **Colegio Mayor Universitario ALCOR**.

20 de abril de 2015

Participación de la Defensora universitaria, en el Acto organizado por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, para la presentación de la **Nueva Campaña de Sensibilización contra la Violencia de Genero.**

Este acto contó con la presencia de la Sra. Dª Susana Camarero Benítez, Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, y de la Sra. Dª Blanca Hernández Oliver, Delegada del Gobierno para la Violencia de Género.

7 de mayo de 2015

Asistencia a la **Jornada sobre el uso de animales en experimentación**, organizada por la Facultad de Ciencias Biológicas de la UCM.

En la presente Jornada intervinieron como conferenciantes, el Dr. Juan Lerma, Instituto de Neurociencias de Alicante, Coordinador del Informe COSCE sobre el uso de animales en experimentación, y la Dra Argelia Castaño, Directora del Centro Nacional de Sanidad Ambiental (Instituto de Salud Carlos III), y Presidenta de Honor de REMA.

9 de mayo de 2015

Participación de la Defensora universitaria, en la **II Jornada de Trabajo sobre Novatadas**, celebrada en dicha fecha, en el Colegio Mayor Universitario Chaminade, y organizada por la Asociación Contra las novatadas y el maltrato entre universitarios No Más Novatadas (NMN)

Esta jornada contó entre otros expertos, con la participación de Dª Loreto González-Dopeso López, Presidenta de la Asociación NMN; los Directores de cine Pablo Aragües y Juan Gautier, quienes presentaron su película y corto respectivamente, basadas ambas proyecciones, en la problemática de las novatadas.

Al igual que ocurriera en la I Jornada de Trabajo sobre Novatadas, celebrada en el curso académico anterior, en la presente, la Defensora universitaria de la UCM fue invitada de nuevo por los organizadores para participar en este Encuentro; y en el mismo, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, presentó el **Curso de Verano "Novatadas, un desafío para nuestra sociedad"**, cuya dirección llevo a cabo en el marco de los Cursos de Verano Complutense 2015, en El Escorial, del 1 al 3 de julio del presente año.

28 a 30 de mayo de 2015

Participación de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, en la **XII Conferencia Anual de la European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)**, en base a la condición de socio en esta Red Internacional de Defensores universitarios, de la Oficina de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid.

La presente edición tuvo lugar en la Universidad de Innsbruck (Austria), bajo el título **"30 years of Solitude?. University Ombudsmen´s Pioneering Past, Confident Present, Challenging Future "**

La **Inauguración** se llevó cabo por:

Günter Platter, Governor of the Province of Tyrol.
Herwing Van Staa, Predident of the Regional Parliament.
Christine Opptiz-Plörer, Mayor of the City of Innsbruck.
Roland Psenner, Vice Rector of the University of Innsbruck.

- Se impartieron las siguientes **Conferencias**:

The Ombudsman of the Province of Tyrol as a Regional Ombudsman Institution, Dr. Josef Hauser, Ombudsman of the Province of Tyrol.

The European Ombudsman Institute as a Coordinating Institution for European Ombudsmen, Dr Josef Siegele, Secretary General of the Euopean Ombudsman Institute.

- Se celebraron las siguientes **Sesiones Plenarias**:

Looking back: Pioneering Past.

Confidentiality vs. Transparency: Is there a tension between these two values and approaches to Ombudsman Case-Handling?

- Las **Mesas Redondas** celebradas abordaron diversas cuestiones teniendo como referencia fundamental: Confident Present, Challenging Future, siendo entre otras tales cuestiones, las siguientes:

The Organisational Ombudsman in Higher Education: An approach to assist individuals and Institutions from within the University.

We don´t need no codification! How do Standards for Ombudsman Offices influence our futures (or not)?
- También fueron objeto de estudio las cuestiones relativas a:

Capital Sins and Virtues in Higher Education: How human failures cause problems and what can Ombudsmen and University Management do?

2 a 3 de junio de 2015

Encuentro Bilateral España-México, celebrado en la Universidad Politécnica de Madrid, entre la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU).

En este Encuentro se llevo a cabo un estudio detallado e intercambio de conocimientos sobre las estructuras y actividades de CEDU y REDDU.

Entre los **Defensores universitarios asistentes** a este Encuentro, en representación de las diferentes **Universidades Mexicanas**, participaron los siguientes expertos:

Lic. Jorge Arturo García Rubí, Presidente de la REDDU y Procurador de los Derechos Académicos, Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Mtro. José Acevedo Muñoz, Defensor universitarios, Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Dr. Victor Orozco, Defensor universitario, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Dra. Patricia Begné, Procuradora de los Derechos Académicos, Universidad Autónoma de Guanajuato.

Entre los **Defensores universitarios Españoles**, participaron entre otros en representación de sus respectivas Defensorías:

Dra. Joana María Petrus Bey. Presidenta de la CEDU y Defensora de la Universidad de las Islas Baleares.

Dr. Eugenio Baraja, Defensor universitario, Universidad de Valladolid.

Dra. Elia Cambó, Defensora universitaria, Universidad Europea de Madrid.

Dr. José Manuel Palazón, Defensor universitario, Universidad de Murcia.

La Dra. Mª Isabel Aránguez Alonso, participó en este Encuentro Bilateral en su condición de Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid y miembro activo tanto de REDDU como de CEDU.

Se debatieron y estudiaron las siguientes cuestiones en las diferentes **Mesas de Trabajo**:

Modelo Español de Defensoría, Modelo Mexicano de Defensoría.

Estructura y Actividades de la CEDU y REDDU en los últimos años. Temas que más preocupan a los Defensores españoles y a los Defensores mexicanos.
"Hacia una Red Iberoamericana: análisis de la realidad de las Defensorías Iberoamericanas, características del modelo de Defensoría que queremos difundir, ¿Para qué la Red?", ¿Porqué iberoamericana?, ¿Qué tipo de Red? ¿Cómo iniciamos el proyecto?'

Creación de la Red Iberoamericana de Derechos Universitarios.

Defensa de los derechos de los trabajadores académicos en las Universidades Públicas.

Movilidad internacional y Organismos defensores de los derechos universitarios en Iberoamérica.

El fortalecimiento de la Educación Superior a través de las Defensorías.

Como resultado de este Encuentro Bilateral España-Méjico, se firmo por parte de los Defensores universitarios asistentes, el **"Acuerdo de colaboración para la creación de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU)"**

5 de junio de 2015

Recepción por parte de **Dª Mª Isabel Aránguez Alonso**, de los Defensores universitarios de las siguientes **Universidades extranjeras**, en la visita realizada por estos, en la fecha indicada, a la **Oficina de la Defensora universitaria de la UCM**:

Universidad Autónoma del Estado de Méjico, **Dra. Dª. Lourdes Morales Reynoso**.

Universidad Autónoma de Aguascalientes, **Mtro. D. José Acevedo Acosta**.

Defensora universitaria de la Universidad de Alberta, Canadá, **Dra. Martine Conway**.

En esta visita se trataron temas de interés para las Defensorías Españolas, Mejicanas y Canadiense, asistiendo a la misma el entonces Rector electo de la Universidad Complutense de Madrid, **D. Carlos Andradas Heranz**.

8 de junio de 2015

Asistencia de la Defensora al **Acto de Clausura** del Curso Académico 2014-2015, en el **Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar**.

12 de junio de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, al Acto **de Toma de Posesión de D. Carlos Andradas Heranz como Rector Magnífico de la Universidad Complutense de Madrid**; el Acto estuvo presidido por el Excmo. **Sr. D. Jaime Ignacio González González**, Presidente de la Comunidad de Madrid.

25 de junio de 2015

Asistencia al Solemne Acto Académico, con motivo de la investidura del Excmo. Sr. Giuseppe de Vergottini como Doctor "Honoris Causa"

El Acto tuvo lugar, en el Sala de Grados de la Faculta de Medicina de la UCM.

26 de junio de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, a la **Jornada Conmemorativa del Día Internacional contra la Contaminación Electromagnética**, celebrada en la Oficina del Parlamento Europeo en Madrid, bajo el título **"¿Hacia un reconocimiento integral de la electrohipersensibilidad en Europa?"**

La Jornada fue organizada por la Plataforma Estatal Contra la Contaminación Electromagnética y Electrosensibles por el Derecho a la Salud, con la mediación de la Eurodiputada francesa Michèle Rivasi, y la colaboración de la Coordination Nationale des Collectifs contre les antennes relais tout azimut (Francia)

El acto contó con la participación europarlamentaria de los miembros de los Grupos de Los Verdes/ Alianza Libre Europea y del Grupo Confederal de la Izquierda Unitaria Europea/ Izquierda Verde Nórdica; así como con la intervención del Sr. D. Francisco Fonseca, Director de la Representación de la Comisión Europea en España; y el Sr. D. Ignacio Samper, miembro de la Oficina del Parlamento Europeo en España.

29 de junio de 2015

Asistencia al Acto de Inauguración de la **XXVIII edición de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense,** en el Aula Magna del Real Centro Universitario El Escorial-María Cristina.

En el presente acto, la Lección Inaugural, con el título "El proceso creativo de una reportera", corrió a cargo de la fotógrafa Dª Cristina García Rodero.

1 a 3 de julio de 2015

En el marco de la XXVIII edición de los Cursos de Verano Complutense, en El Escorial, Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, llevó a cabo la organización y dirección del Curso de Verano, "**Novatadas, un desafío para nuestra sociedad**" durante los días 1 a 3 de julio, en el Real Centro Universitario Escorial-Mª Cristina.

El curso contó con la presencia del **Rector de la UCM, D. Carlos Andradas Heranz**, y en el mismo participaron personalidades pertenecientes a los diferentes ámbitos en los que esta grave lacra social produce sus efectos, aportando una visión conjunta y global del problema y permitiendo un estudio detallado de las repercusiones psicológicas, humanas, sociales, policiales, legislativas y jurídicas de esta cuestión.

Participaron en el presente curso:

El Director General de la Policía, D. Ignacio Cosidó Gutiérrez, con la ponencia "Reflexiones policiales respecto a las novatadas.

D. Miguel Lorente Acosta, Delegado del Gobierno para la Violencia de Género (2008-2011), con la ponencia "Violencia normalizada".

D. Javier Urra Portillo, Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid (1996-2001), con la ponencia "Bromas y novatadas, no siempre coincidentes".

Dª Ana Aizpún Marcitllach, **Psicóloga**. **Investigadora de la Universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE**, con la ponencia "Aspectos psicológicos relevantes de las novatadas: Comprendiendo a la víctima y al agresor"

Participaron también en la **Mesa Redonda del día 1 de julio, "Novatadas: Comprender para actuar"**, la Vicerrectora de la Universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE, **Dª Ana García-Mina Freire**; el Vicerrector de Estudiantes de la UCM, D. **Julio Contreras Rodríguez**, y el alumno y becario para la orientación y asesoramiento en los CMU de la UCM, **D. Carlos Ugarte Fernández**. Dicha Mesa Redonda estuvo moderada por **Mª Isabel Aránguez Alonso**, Defensora universitaria de la UCM.

Por su parte, también participaron en la **Mesa Redonda del día 2 de julio, "Novatadas en el ámbito de los Colegios Mayores. Novatadas, niveles y dificultades para su erradicación. "Novatadas. Realidad o ficción "** el Presidente del Consejo de Colegios Mayores Universitario de España, **D. Valentín López Valdés**; los Directores de los CMU Jorge Juan, y Barberán y Collar, **D. Santos Blanco Núñez** y **D. Luis Miguel Margüenda**, respectivamente, y el Abogado y ex alumno de Colegio Mayor **D. Alberto Artamendi**. Dicha Mesa Redonda estuvo moderada por **Mª Isabel Aránguez Alonso**, Defensora universitaria de la UCM.

Los Senadores Dª Rut Martínez Muñoz, y **D. Luis Aznar Fernández**, pertenecientes a los Grupos Parlamentarios Vasco (EAJ-PNV) y PP respectivamente, participaron junto a **Dª Paula Fernández Pena**, representante del Grupo Parlamentario PSOE y Dª **Loreto González-Dopeso López**, Presidenta de la Asociación contra las novatadas y el maltrato entre los universitarios No Más Novatadas, en la **Mesa Redonda del día 3 de julio "Universidad nuevas formas de integración. Actuaciones legislativas y jurídicas, presentes y futuras para la erradicación de las Novatadas"** Dicha Mesa Redonda estuvo moderada por **Mª Isabel Aránguez Alonso**, Defensora universitaria de la UCM.

La **Clausura** del curso de verano, corrió a cargo de la **Delegada del Gobierno para la Violencia de Género, Dª Blanca Hernández Oliver**, quien intervino con la ponencia "Por una sociedad libre de violencia sobre la mujer"

La **Evaluación** del presente curso de verano efectuada por los participantes en el mismo, fue la siguiente:
Valoración en una escala de 1 a 5= 4,6

Total matrículas= 33
Encuestas realizadas=21 (64%)

6 de julio de 2015

Asistencia al Acto Académico de Inauguración de la **Escuela Complutense de Verano 2015**, celebrado en el Paraninfo de la Universidad Complutense.

La Conferencia Inaugural "Vivir huyendo: lejos de casa, el dolor duele más", fue pronunciada por Dª Raquel González Juárez, representante en Madrid de Médicos sin Fronteras.

7 de julio de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, al VI Encuentro Euro-Mediterráneo Mujeres Líderes en la Empresa y en la Política (EMLIEPO), celebrado en la Sede de las Instituciones Europeas del Parlamento Europeo, en Madrid

En este Encuentro se abordó el tema **"30 años de la mujer española en la Unión Europea"**

La **Inauguración** del Encuentro, se llevó a cabo por una representación de la Embajada del Gran Ducado de Luxemburgo en España; por la Sra. Dª Teresa Astolfi, Asesora del Secretario de Estado para la Unión Europea y Directora de Hablamos en Europa; y por la Sra. Dª Begoña Suárez, Subdirectora General para el Empleo y Promoción Profesional de la Mujer en representación del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

En este Encuentro, diferentes expertos debatieron entorno a las siguientes **Mesas Redondas**:

30 años después: Balance de la mujer española en la Unión Europea.

Mujer empresaria y directiva: Logros y retos.

Creación de Redes para la igualdad de género.

Análisis comparativo de los derechos de las mujeres en el Sur de Europa.
La **Clausura** de la Jornada, corrió a cargo de la Sra. Dª Domitila Barbolla Mate, abogada socia de MDE.

23 de julio de 2015

-Asistencia de la Defensora universitaria, al Acto de Presentación del Estudio **"Sobre la Inhibición a Denunciar de las Víctimas de Violencia de Género"**, organizado por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

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

10 de septiembre de 2015

Reunión de la Defensora, en la Oficina de la Defensora universitaria, con la Vicerrectora de Extensión Universitaria, Cultura y Deporte; La Decana de la Facultad de Bellas Artes; La Decana de la Facultad de Ciencias de la Información; y representación estudiantil de la Delegación de Estudiantes, con motivo de la sesión de trabajo del Jurado del **Concurso de Ideas para el Diseño de la Portada de la Memoria de la Defensora universitaria.**

14 de septiembre de 2015

Reunión de trabajo con el Sr. Rector Magnífico de la UCM, Sr. D. Carlos Andradas Heranz.

23 de septiembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, con motivo de la invitación formulada por el Sr. Ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, al acto de presentación del Plan Integral para la lucha contra la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual 2015-2018, celebrado en el Salón de Actos de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

24 de septiembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, con motivo de la invitación formulada por el Sr. D. Javier Urra Portillo, Director del Programa recURRA-Ginso para padres e hijos en conflicto, a Campus Unidos, GINSO.

El Sr. Urra mostró a la Defensora las instalaciones de este complejo residencial, siendo informada Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, tanto por el Sr. Urra, como por los diversos Directores al frente del mismo, de la importante labor desarrollada, al tratarse de una asociación sin ánimo de lucro creada en el año 2001, y cuyo objeto principal es la integración social de menores y jóvenes en conflicto social y de colectivos en riesgo de exclusión, en la que se lleva a cabo la gestión de Centros de Internamiento de Menores Infractores; desarrollando modelos de intervención basados en la innovación y la calidad de los servicios de forma que quede garantizada la adecuada reinserción social.

25 de septiembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria al Solemne Acto Académico con motivo de la apertura del Curso 2015-2016, en el Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid.

30 de septiembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, a la reunión mantenida con los miembros del Claustro, representantes del sector de estudiantes, en la Sala de Juntas del Pabellón de Gobierno de la UCM.

VI. CONSIDERACIONES GENERALES.

En el presente apartado, como en anteriores Memorias, partimos 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 el anexo de esta Memoria, procedemos a hacer las correspondientes observaciones y sugerencias sobre la situación de nuestra Universidad, que se desprende del análisis de los datos aportados por los miembros de la Comunidad universitaria.

Son diferentes las causas o motivos en los que podemos agrupar sistemáticamente las distintas quejas recibidas y tramitadas, si bien, debo puntualizar, que algunas tienen una incidencia transversal en varios de estos motivos, circunstancia que permitiría su inclusión en uno o varios de estos grupos.

Con un afán meramente sistemático de ordenación o estructuración de las quejas recibidas y tramitadas, considero que éstas pueden agruparse en los siguientes aspectos o apartados por el origen que las determina o causa.

Puedo ordenar por razón de su origen y contenido, las quejas derivadas de la crisis económica, aquellas originadas por problemas de índole estrictamente académico, las quejas de carácter laboral, aquellas que vienen causadas por problemas relacionados con las infraestructuras de nuestra Universidad, y finalmente, las de relación y convivencia entre grupos humanos, que se producen en todas las organizaciones complejas.

Como ya he comentado en otras ocasiones, en muchos casos, las quejas que recibimos exponen la existencia de 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, funciones ambas que son competencia y obligación de esta Defensora 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 y en nuestra Comunidad.

Desde el curso 2011-2012, en el que comenzamos a sentir sus efectos, esta larga crisis se agudizó el curso 2012-2013 y se mantuvo el curso 2013-14.

El curso 2014-15, objeto de la presente Memoria, podemos apreciar que la crisis está empezando a dar algunas señales de cierta mejora, gracias a las nuevas circunstancias políticas y sociolaborales de nuestro país, que están permitiendo, en algunos aspectos, que las duras circunstancias que nuestra Comunidad ha vivido, tengan ahora mejores perspectivas de solución a medio plazo.

En este curso que analizamos, ha decrecido el importe 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.

Efectivamente, el Decreto 80/2014, de 17 de julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se establecen los precios públicos por estudios universitarios conducentes a Títulos oficiales y servicios de naturaleza académica, establece, en su Exposición de Motivos, el cambio de condiciones de fijación de los precios públicos vigentes en el curso académico anterior.

Por ello, entendiendo que la actual coyuntura económica y la demanda de diversos sectores sociales así lo exigen, **rebaja en un 10% el importe de los precios públicos por servicios universitarios,** fijándolos de forma concreta, sin establecer una horquilla como hacían los anteriores Decretos, en cumplimiento del mandato del Tribunal Supremo, cuyas sentencias han estimado y hecho propia la solicitud en este sentido efectuada por nuestra Universidad (ambas Sentencias de 14 de mayo de 2015).

Si bien esta disminución de las tasas universitarias con carácter general, ha sido muy favorablemente acogida por nuestra Comunidad universitaria, hay un importante sector de la misma que también se ha visto gravemente perjudicada por la entrada en vigor de este Decreto.

Me refiero a nuestros **estudiantes extracomunitarios**.

Estos alumnos, como consecuencia de la aplicación del artículo 2.2 del citado Decreto regulador de los precios públicos universitarios, han visto, de un curso académico a otro, sin previa comunicación ni noticia, como el importe de sus matrículas se incrementaba de forma exponencial, ya que, por el mero hecho de ser extracomunitarios, y siempre que no exista reciprocidad o convenio específico con sus países de origen que lo impida, deben pagar en importe de primera matrícula el correspondiente al establecido para cuarta matrícula en el caso de estudiantes españoles y comunitarios.

Este incremento supone casi quintuplicar el importe de la primera matrícula, con respecto al abonado el pasado curso.

Estos alumnos afectados por el cambio de normativa han acudido a su Defensora universitaria masivamente, siendo aproximadamente más de mil, las quejas recibidas por esta causa.

Debo destacar, por la cantidad de quejas recibidas, las efectuadas por los alumnos de origen chino, pero también las planteadas por estudiantes rusos e hispanoamericanos, que han presentado en la Oficina aproximadamente más de mil peticiones de amparo, que todavía no hemos podido procesar por falta de medios personales para hacerlo y que aparecerán, por tanto, en el registro correspondiente al curso actual, en la próxima Memoria 2015-16.

Como consecuencia de la solicitud efectuada por estos alumnos, me he dirigido a las autoridades de la Comunidad de Madrid para consultar la posibilidad de dar una solución normativa al problema manifestado por estos alumnos, problema que es económico pero también académico, ya que les puede impedir poder finalizar sus estudios iniciados en cursos anteriores.

Lamentablemente, la solución normativa no es contemplada por la Comunidad de Madrid, que atentamente me ha contestado el pasado día 6 de noviembre.

La solución se difiere a nuestra Universidad, por lo que he transmitido personalmente al Rector el problema y él es plenamente consciente de la necesidad de darle solución.

Manifiesto a este Claustro, así como al resto de la Comunidad universitaria, la necesidad de dar una solución a este colectivo de nuestros alumnos, que es un colectivo numeroso y, en mi opinión, especialmente sensible y desprotegido, habida cuenta de la dificultad de dar solución a su problema fuera de su entorno natural de relación, su ámbito familiar y su país de origen.

Es también un problema que, en mi opinión, afecta a nuestra imagen exterior internacional, tanto de la propia Comunidad de Madrid como especialmente de nuestra Universidad, y esta circunstancia determinará, indefectiblemente, que muchos de nuestros actuales alumnos no vuelvan a matricularse en próximos cursos en la Universidad Complutense de Madrid, ni en ninguna otra de esta Comunidad Autónoma.

Por tanto, me propongo intentar colaborar con las autoridades competentes para conseguir alguna alternativa que pueda dar solución a este problema, problema que es el de nuestros estudiantes, pero también el de nuestra Universidad, puesto que la imposibilidad de pago de estas matrículas va a repercutir en la falta de ingresos para nuestra Institución, e igualmente en la probable no continuidad de estos alumnos en sus estudios en cursos posteriores, así como en la proyección de nuestra imagen exterior.

Una solución posible sería similar a la que felizmente se puso en práctica por el actual equipo de gobierno, efectuando convocatorias específicas para colectivos con dificultades de pago, a través de las Becas UCM de Excelencia y Matrícula para este curso. Esta podría ser una solución factible, solución que incluso quizá pudiera ser subvencionada, al menos en parte, por los propios países de origen de estos estudiantes.

Puede tener confianza la Comunidad universitaria que haré lo que esté en mi mano para poder colaborar en la solución de este problema que, por los motivos que he indicado, me parece de suma gravedad.

Las normas relativas a los precios públicos por la prestación de servicios universitarios, como ya indicamos en la Memoria del curso anterior, siguen, desgraciadamente, condicionando la correcta prestación del servicio público de educación superior, y continúan produciendo efectos desfavorables para el correcto funcionamiento de nuestra Universidad.

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

Con respecto a la docencia, continúan siendo numerosas las quejas recibidas por parte de los alumnos en relación con la adecuada tutela de los Trabajos de Fin de Titulación, que llevó a esta Defensora a efectuar una Recomendación sobre este problema, el 15 de octubre de 2013

Este curso, debido además a la extinción de los Programas de Doctorado regidos por los Reales Decretos 778/1998, de 30 de abril, 56/2005, de 21 de enero, y 1393/2007, de 29 de octubre, se ha producido un aumento considerable de este tipo de quejas, y se observa además, que éstas se extienden a la finalización, corrección y depósito de las tesis doctorales**.**

Muchos alumnos presentan quejas, alegando que no han sido debidamente tutelados en la elaboración y presentación de estos trabajos.

Con independencia de que soy plenamente consciente de que, en ciertos casos, algunos alumnos pueden pretender, a través de su queja, conseguir obtener una ventaja que no han obtenido a través de un esfuerzo continuado de su trabajo, y que, en ciertos casos, sólo es a ellos imputable el retraso en la elaboración de sus tesis, también, como hice el curso pasado, 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 concreto servicio académico.

En cuanto a la gestión administrativa, cumple reiterar la cada vez mayor reducción de recursos humanos y la falta de reposición de efectivos, agravada por la constante jubilación de gran parte de este colectivo, lo que ha determinado que exista **falta de personal, además de en las Secretarías de los Centros**, en el resto de Centros y Servicios de nuestra Universidad.

Esta circunstancia me ha llevado a la elaboración y difusión de una "**RECOMENDACIÓN SOBRE LA NECESIDAD DE REFORZAR EL PERSONAL DE LAS SECRETARÍAS DE ALUMNOS"** de nuestros Centros, de fecha 27 de noviembre de 2014.

Como indicaba en sus conclusiones, y quiero reiterar en esta Memoria al Claustro:

"Recomiendo, por ello, que desde el Rectorado se estudien las cargas de trabajo de las Secretarías de Alumnos, con reforzamiento de la dotación de personal, ya sea de forma definitiva, ya sea mediante la creación de una Unidad que permita el refuerzo de efectivos frente a las bajas que se produzcan por motivos de enfermedad, vacaciones o jubilación.

Finalmente, creo que es necesario hacer una meditada reflexión por parte de todos los miembros de la Comunidad universitaria sobre el importantísimo papel que juega en la prestación del correcto Servicio de la Educación Superior el personal que presta servicios en las Secretarías de Alumnos, cuya función, muchas veces ingrata, no ha sido valorada en la medida en la que es merecedora de ello, debiendo agradecer esta Defensora su entrega y profesionalidad incluso contando con escasos medios para desarrollar correctamente su trabajo."

Esperamos que las nuevas Ofertas de Empleo Público, anunciadas por el Rector, y la primera de ellas ya publicada mediante Resolución de 25 de noviembre de 2015, por la que se publica la Oferta de Empleo Público del personal de Administración y Servicios para el año 2015, y la mejora de la situación económica general, permitan incrementar el número de efectivos de este colectivo, cuya labor resulta fundamental para la buena marcha de nuestra Universidad.

También esta dificultad de convocatoria de plazas y su escasez, así como la especial dificultad de acceso al trabajo en la sociedad española actual, determina que exista una fuente de conflictos importante en la **resolución de las convocatorias de acceso a plazas docentes**, ya sea **en régimen de interinidad o de contratación laboral**. Buena prueba de ello es la gran cantidad de reclamaciones producidas en la materia, que son objeto de estudio en la Comisión de Reclamaciones de la Universidad.

Lejos de criticar el procedimiento en la resolución de los procesos selectivos abiertos, que no dudo que se hará con el mejor criterio académico posible, sí debo indicar que la Universidad Complutense en su conjunto y en su condición de Comunidad universitaria debe ser escrupulosamente transparente tanto en los baremos a utilizar en la selección de nuestro personal como en la propia resolución de los procedimientos.

Porque la objetividad en la selección de nuestros futuros compañeros y la impecabilidad en la resolución de los concursos, no sólo nos enriquece como Comunidad, sino que determina el grado de evolución social y cultural alcanzado por nuestra Comunidad universitaria.

Desgraciadamente todos somos testigos en nuestra sociedad de denuncias de fraude y corrupción en todos los ámbitos de nuestro sistema social, que debemos rechazar y que provocan por extensión, el que la susceptibilidad ante cualquier situación que no se entienda con total claridad, sea objeto de impugnación y reclamación.

Es nuestra Universidad la primera que debe dar ejemplo de claridad y transparencia, reflejando el común sentir de la sociedad española, que rechaza las prácticas oscuras y poco claras.

En las dos anteriores Memorias presentadas ante este Claustro, ya manifesté también la **necesidad de modificar las normas de anulación de matrícula,** solicitud que felizmente tuvo acogida en las normas de matrícula del curso 2014-15, objeto de la presente Memoria, que clarifican y flexibilizan su aplicación.

Reconozco, como no podía ser de otra manera, el esfuerzo efectuado por el anterior equipo rectoral, que también ha continuado el nuevo equipo rector, y la muy sensible mejora de la normativa aplicable a la cuestión, como se había solicitado en la Recomendación efectuada al efecto desde esta Defensoría.

Como indiqué en la Memoria del curso pasado, no debemos dejar de avanzar en la mejora normativa que permita flexibilizar el abono de 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 en los casos que lo requieran, a una **anulación parcial de la matrícula**, anulación hoy no contemplada por la normativa, pero sí justificada por el elevado coste de las matrículas y la grave incidencia que la falta de anulación tiene en futuras matriculaciones, por el sobre coste que suponen.

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

En íntima conexión con esta cuestión, ya manifesté mi favorable valoración de los **acuerdos tomados sobre la segunda matrícula de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Master para el curso 2014-2015**, adoptados de forma conjunta por los anteriores Vicerrectorados de Estudiantes, Postgrado y Formación Continua y Grado.

Como indiqué en la anterior Memoria, esta normativa se adoptó al objeto de evitar que nuestros alumnos tuvieran 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 efectivamente tutelados.

Además este acuerdo, repercute directamente de forma beneficiosa en otros problemas puestos de manifiesto en el desarrollo 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, en consonancia con lo manifestado desde esta Defensoría universitaria en la **"RECOMENDACIÓN SOBRE LA MATRICULACIÓN DE LOS TRABAJOS DE FIN DE GRADO Y MASTER",** que ya hiciera esta Defensora con fecha 19 de septiembre de 2013.

También quisiera poner de manifiesto que existe normativa diferente y diferenciada en los distintos Centros, sobre la posibilidad o no de presentarse al TFG aun teniendo pendientes de aprobación otras asignaturas, y esta circunstancia es objeto de disfunciones y de quejas cuando se produce una modificación de la normativa de carácter general, ya que no afecta a todos los Centros de la misma manera, y puede suponer una modificación de las circunstancias concurrentes en un determinado Centro, produciendo efectos desfavorables y discriminatorios para sus alumnos, en relación con los de otros Centros.

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,** que, no obstante, cada vez es objeto de una mayor eficacia en su resolución.

No podemos, sin embargo, dejar de trabajar en esta cuestión, que me parece extremadamente sensible, por considerar una función esencial de la Universidad la emisión de las certificaciones y titulaciones que los estudiantes necesitan para acreditar sus estudios y además, porque nuestros alumnos pagan por adelantado, su coste de emisión.

Ello me llevó a indicar en la Memoria del curso pasado al anterior equipo de gobierno que valorara la posibilidad de que estas aportaciones pudieran tener 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.

Reitero esta consideración al actual equipo de gobierno, por si pudiera considerar adecuado que los ingresos obtenidos por la emisión de títulos se consignaran únicamente para dicha finalidad.

Por otro lado, hemos recibido este curso quejas de numerosos alumnos de la Facultad de Óptica, que solicitan integrarse en el Campus, y que manifiestan un problema de seguridad personal, al haber sido víctimas de atracos en su actual emplazamiento.

Como comuniqué a los interesados, soy plenamente consciente, como ellos, de las especiales dificultades que, desde el punto de vista económico, dicha solicitud entraña, pero también entiendo que debe darse **contestación** al requerimiento, aunque dicha contestación no pueda ser, por el momento, positiva.

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

Este problema, que vengo calificando como transversal, ya que se produce con independencia del motivo de las quejas recibidas o de sus Centros de procedencia sigue siendo generalizado en la percepción de nuestros alumnos, y, por supuesto, 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 ya citados, 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 de forma recurrente.

Continúan los problemas relacionados con la dirección de las **Tesis Doctorales**, problema reiterado en anteriores 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.

Otra cuestión íntimamente ligada a esta es la **titularidad de los resultados de la investigación llevada a cabo en la elaboración de las tesis doctorales**, así como la posibilidad de que los Doctorandos puedan utilizar dichos datos si no continúan la Tesis en nuestra Universidad, pudiendo hacer uso de dichos datos para su presentación en otras Universidades o Centros de Investigación.

Este concreto problema se ha manifestado en numerosas ocasiones en la Oficina, y no sé si va a poder ser objeto de fácil resolución, salvo que estos aspectos se encuentren expresamente pactados y fijados con antelación al inicio de la investigación, entre el Doctorando y la autoridad responsable del programa de Doctorado. Es mi recomendación que se fije dicha eventualidad, máxime cuando exista financiación expresa externa para llevar a cabo una determinada investigación.

Este problema que se produce de forma reiterada todos los cursos académicos, sin embargo, se ha agudizado el presente curso, por la ya citada extinción de los programas regidos por la anterior legislación, y las fechas límites que la transitoriedad del Real Decreto 99/2011, de 28 de enero (BOE 10.2.2011), implican con respecto a aquellos iniciados en fechas anteriores y regidos por los citados Reales Decretos 778/1998, de 30 de abril, 56/2005, de 21 de enero, y 1393/2007, de 29 de octubre.

Es un hecho que todos los cambios normativos en relación a la extinción de planes de estudios son muy dolorosos para nuestros alumnos, ya que, desgraciadamente son muchos los alumnos que están acudiendo a esta Oficina para solicitar una prórroga a las autoridades académicas, porque no han podido finalizar sus trabajos por diferentes circunstancias vitales.

Lamentablemente esta prórroga tan ansiadamente solicitada por nuestros alumnos parece no ser inicialmente factible, por venir dadas las fechas por la citada modificación normativa aplicable, con carácter general a todos los programas de Doctorado españoles.

No obstante, esta Defensora ofrece su colaboración al actual equipo de gobierno para avanzar en el estudio de alternativas o de medidas que permitan paliar, siempre que ello sea posible, las consecuencias negativas que esta modificación pueda implicar para nuestros Doctorandos.

También debo indicar que el problema relativo a los precios públicos por la tutela de Tesis, inicialmente liquidados al depósito de las mismas, no van a ser objeto de ingreso por la Universidad si la lectura de la Tesis se efectúa antes de la finalización del año natural, esta decisión, adoptada por el actual equipo rectoral, entiendo que permitirá atenuar el malestar y las quejas inicialmente recibidas en la Oficina por este motivo, y que han sido bastante numerosas durante el curso 2014-15.

En este punto, debo indicar también que no resultaría superfluo, para el general conocimiento de todos los agentes implicados en la resolución de estos problemas, que se intentara mejorar la publicidad y la comunicación de las decisiones adoptadas con mayor celeridad y eficacia de la que tiene en estos momentos, ya que en muchos casos, los interesados presentan quejas ante la Defensora porque desconocen las decisiones adoptadas, cuando la solución del problema ya ha sido objeto de resolución.

También debo indicar que la Defensora agradecería enormemente que **se le comunicaran de oficio las decisiones, que afectan directamente a asuntos que ella habitualmente tramita**, ya que eso evitaría la apertura de un expediente informativo, que obliga a solicitar información al respecto de la queja, a la autoridad con competencia ejecutiva, permitiendo de esta manera la contestación inmediata a las personas que presentan la queja con la información adecuada, sin necesidad de generar expedientes innecesarios y de retrasar la contestación a la obtención del informe correspondiente, que la autoridad a la que se le requiere, está obligada a emitir.

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, y las diferencias y especiales dificultades de los distintos estudios a cursar en muy dispares Centros y Países, es mi experiencia que se generan numerosos problemas, en la mayoría de los casos por error propio de los alumnos, que no pueden matricular asignaturas cursadas y superadas en las Universidades de destino, por un problema que entiendo, es sustancialmente de falta de adecuada información y organización académica y/o administrativa.
La mejora de la información proporcionada a los estudiantes y la adopción de medidas flexibles en este aspecto, siempre que ello sea posible, y teniendo en cuanta la disparidad de situaciones y la no existencia de oposición de la Universidad de destino, me parecería muy positiva para todas las partes implicadas, y evitaría muchas reclamaciones y quejas.

Los problemas determinados por los **cambios de grupo horario** subsisten y, me atrevo a decir que se mantienen con reiteración año tras año. Como he indicado en mis anteriores Memorias, estos problemas 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.

Solicito nuevamente a los Centros, en la medida de lo posible, la adopción de medidas de máxima flexibilización, ya que éstas van a determinar que nuestros alumnos perciban una mayor calidad en la prestación del servicio que ofrecemos.

Como he reiterado, y Recomendado con fecha 18 de octubre de 2013, hay que tener en cuenta que nuestros alumnos 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, y de todas formas, aunque no existiera este motivo de fondo, debemos velar porque todo aquel que quiera, pueda acceder a una formación universitaria de calidad, con independencia de la edad o condiciones socio-económicas y laborales que pueda tener.

Son por ello plenamente de actualidad el presente curso las indicaciones plasmadas en la **"RECOMENDACIÓN SOBRE LA PRESENCIALDAD y LA EVALUACIÓN CONTINUA EN LOS ESTUDIOS ADAPTADOS AL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR"**, ya citada, puesto que el alto índice de presencialidad exigido en los nuevos planes de estudios, no siempre suficientemente justificado, unido a la falta de adaptación horaria, puede determinar que, "de facto", se impida poder cursar estudios universitarios a alumnos capacitados e interesados, por la imposibilidad de conciliación de estudios superiores y trabajo u otras circunstancias personales, que impidan la presencia física en las aulas.

Íntimamente unida a la cuestión anterior, es la que viene manifestándose de un tiempo a esta parte, y cada vez de forma más concurrente, relativa a la **repetición de las Prácticas presenciales en la segunda convocatoria para la superación de la asignatura**.

En cada **curso académico,** el alumno UCM dispone de dos convocatorias de examen, salvo en el caso de que sólo le quede una, la ordinaria de junio (o cuatrimestre correspondiente) y la extraordinaria de septiembre.

El problema se plantea cuando la asignatura prevé en su calificación prácticas o asistencias a cursos o seminarios que sólo se convocan o celebran una vez durante el curso académico.

En algunos casos, las prácticas, seminarios o cursos específicos reciben una alta calificación por parte del profesorado. Si un alumno no asiste a estas prácticas, seminarios o cursos en el momento de su impartición, incluso por causa justificada, tiene un gran obstáculo a la hora de poder superar la asignatura. Pero **si la asistencia es obligatoria**, y sólo se convoca este tipo de prácticas una vez por curso, EL DERECHO A SU SEGUNDA CONVOCATORIA DE EXAMEN SE VE DIFICULTADO O INCLUSO, IMPOSIBILITADO SIN SOLUCIÓN ALGUNA QUE PUEDA REMEDIARLO.

Por ello, resultaría adecuado procurar flexibilizar este requerimiento y la citada obligatoriedad, ya que podría constituir un impedimento insalvable, que pudiera conculcar el derecho del alumno a la doble convocatoria, que el pago de su matrícula le otorga, o bien, prever vías alternativas que permitan la calificación de estas pruebas prácticas en segunda convocatoria.

Con respecto a las prácticas que se realizan en organismos externos a la UCM, en algunas ocasiones se ha solicitado amparo a la Defensora por parte de nuestros estudiantes, debido a la discriminación que por razones de raza, sexo o religión han sufrido en algunos casos, y desde ese punto de vista tengo que congratularme de la cláusula que introducen los últimos Convenios firmados por la UCM y las entidades colaboradoras en la docencia práctica, que hace especial hincapié en el **respeto a la igualdad de todos los estudiantes y su no discriminación en el acceso a las prácticas, con independencia de su origen**

racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad y cualquier otra condición o circunstancia, tanto personal, como social.

Este hecho ratifica, una vez más, la importancia de la gestión del Defensor universitario para alertar a las autoridades universitarias de circunstancias indeseables que lamentablemente se producen, y que pueden ser evitadas mediante la adecuada colaboración institucional y toma de conciencia de unos hechos que, si no se hubiera producido la queja correspondiente ante la Defensora, difícilmente hubieran podido ser detectados y corregidos.

Nuevamente debo indicar y reiterar la falta de desarrollo de nuestra normativa universitaria para hacer frente a las situaciones que de hecho se producen, cada vez con mayor frecuencia

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, como en anteriores ocasiones, y plenamente consciente del problema, ha intentado paliar algunos de los aspectos que mayor conflicto generan, efectuando las siguientes Recomendaciones e Informes, este año muy centrados en los aspectos relativos a los exámenes y sus calificaciones., así como en la publicación de sus resultados:

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

> "A la vista de la normativa invocada, y de las quejas y solicitudes de información que recibimos en la Oficina, esta Defensora considera que resultaría muy beneficioso para la mejora de la calidad de nuestra función docente, y sobre todo, para su visualización, la difusión sistemática en cuantos soportes sea posible, **de los criterios de evaluación y calificación de cada asignatura**, recomendando de forma expresa que **el Profesorado los 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."

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. "INFORME SOBRE LA NATURALEZA JÚRIDICA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS EXÁMENES Y LA ACLARACIÓN A DICHO INFORME" de 7 de Abril de 2015.

"**CONCLUSIONES:**

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

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

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

4. El Tribunal de Reclamaciones del Departamento actúa en este caso como superior jerárquico del Profesor, pudiendo revisar la calificación obtenida, tanto por motivos de forma como de fondo, hayan sido, o no alegados por el propio alumno

ic ión del alumno.

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

6. En caso de disconformidad con la revisión efectuada por el propio Tribunal de Reclamaciones del Departamento, cabe la interposición de recurso ordinario[1] ante el Rector (competencia que ejerce actualmente por Delegación el Vicerrector de Estudiantes, Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio de 2013, de establecimiento de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo. (Publicado en el BOCM nº 188, de 9 de agosto de 2013).

7. Contra la decisión Rectoral el alumno puede acudir a los Juzgados de lo Contencioso Administrativo."

Esta actuación de efectuar Recomendaciones, en función de las quejas que se producen por falta de desarrollo normativo, es la que venimos haciendo desde la Oficina en los últimos cursos, al objeto de efectuar una **recopilación de la normativa existente en la materia, complementando y aclarando el Estatuto del Estudiante Universitario**, en la confianza de que sean documentos de utilidad para nuestra Comunidad universitaria.

A pesar de lo ya indicado el curso pasado, todavía no hemos podido dotarnos de una normativa reguladora del Plagio o, incluso de un documento más informal o parcial, 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 dos cursos atrás.

Como ya comuniqué al Claustro el curso pasado, la actuación ante estos problemas es cada vez más urgente y debe servirnos de experiencia para su gestión y solución, tanto los programas informáticos anti plagio, que ayudan a objetivar si existe o no actuación sancionable, como la propia regulación sobre la cuestión, ya promulgada por otras Universidades, que puede servir de modelo para el desarrollo de la nuestra, cuando las autoridades con competencia en la materia se decidan a abordarlo.

Es constante el aumento del número de casos y la gravedad de los mismos, y se trata de una materia que no es inocua, sino que, como ya hemos reiterado en numerosas ocasiones, puede tener consecuencias sancionadoras e incluso, penales.

Debo, nuevamente, reiterar las quejas que provoca el funcionamiento del programa informático de Matriculación, y la ausencia de un Servicio de Información que oriente a los alumnos a la hora de hacer su matrícula on-line.

[1] **El Estatuto del Estudiante** de la UCM es anterior a la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que **establece que el recuso procedente es el recurso ordinario**. **Tras la citada modificación el recurso admisible contra el acto tiene carácter de recurso de alzada**.

Seguimos desde la Oficina, atendiendo presencial y telefónicamente a los estudiantes que reclaman ayuda, como consecuencia de la existencia de alguna dificultad durante su proceso de matriculación, ya que somos plenamente conscientes de 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.

Un servicio de información centralizado que pueda atender las incidencias de la auto-matrícula sería muy deseable, y evitaría el gran descontento que genera esta concreta cuestión en nuestro alumnado.

Todos los años se efectúan numerosas consultas por parte de los alumnos, sobre las consecuencias jurídicas y académicas que tiene la falta de asistencia a un examen.

Estas consultas se efectúan en un doble sentido, dependiendo de si la falta de asistencia es del alumno o del Profesor.

Desgraciadamente todos los cursos existe la necesidad de cambiar las fechas de los exámenes por las faltas de asistencia de algún Profesor.

Entiendo que esta Memoria es un lugar adecuado para dar solución a esta generalizada y reiterada consulta a la Oficina de la Defensora del universitario, donde en algunos casos los alumnos solicitan, por inasistencia del Profesor al examen, la calificación de aprobado general.

El aprobado general que, en muchos casos solicitan nuestros alumnos, se encuentra, en opinión de esta Defensora, expresamente prohibido por el ordenamiento jurídico, al resultar, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común, un acto NULO DE PLENO DERECHO, ya que se trataría de un acto contrario al ordenamiento jurídico por el que se adquirirían Facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición (art. 62 1 f)).

No existe solución normativa al problema planteado por la ausencia del profesor al examen.

Es cierto que no resulta imputable a los alumnos la imposibilidad sobrevenida que ha determinado la no realización del examen.

A continuación transcribo la normativa existente sobre la cuestión, que, en mi opinión, no da una solución concreta al problema planteado.

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

*"**Artículo 25. Evaluación de los aprendizajes del estudiante**.*

1. La evaluación del rendimiento académico de los estudiantes responderá a criterios públicos y objetivos y tenderá hacia la evaluación continua, entendida como herramienta de corresponsabilidad educativa y como un elemento del proceso de enseñanza-aprendizaje que informa al estudiante sobre su proceso de aprendizaje.

. 2. La evaluación se ajustará a lo establecido en los planes docentes de las materias y asignaturas aprobados por los departamentos.

3. Los calendarios de fechas, horas y lugares de realización de las pruebas, incluidas las orales, serán acordados por el órgano que proceda, garantizando la participación de los estudiantes, y atendiendo a la condición de que éstos lo sean a tiempo completo o a tiempo parcial.

4. La programación de pruebas de evaluación no podrá alterarse, salvo en aquellas situaciones en las que, por imposibilidad sobrevenida, resulte irrealizable según lo establecido. Ante estas situaciones excepcionales, los responsables de las titulaciones realizarán las consultas oportunas, con el profesorado y los estudiantes afectados para proceder a proponer una nueva programación de acuerdo con lo previsto en la normativa autonómica y de las propias Universidades.

5. Los estudiantes que, por motivos de asistencia a reuniones de los órganos colegiados de representación universitaria, o por otros motivos previstos en sus respectivas normativas, no puedan concurrir a las pruebas de evaluación programadas, tendrán derecho a que les fije un día y hora diferentes para su realización. Las Universidades velarán, conforme a su normativa y a la autonómica, por no hacer coincidir las reuniones con los periodos de exámenes ni con los días de estudio previos."

Estatuto del Estudiante de la UCM. Publicado en el BOCM, nº 181, de 1 de agosto de 1997.

Artículo 17

Exámenes

Cuando se hayan previsto exámenes parciales, las convocatorias serán acordadas, con carácter general, entre el Profesor y los estudiantes de forma que no interfieran con el desarrollo normal del curso. En caso de conflicto en cuanto a la fecha de realización de exámenes, arbitrará el Departamento o el Centro, debiendo respetar el plazo mínimo de diez días entre el acuerdo final y la fecha definitiva de celebración del examen.

Las convocatorias de exámenes finales serán acordadas y hechas públicas por la Dirección del Centro con una antelación mínima de treinta días, pudiendo sufrir alteración sólo por causa de fuerza mayor.

La duración máxima de cada sesión de examen será de tres horas. En caso de requerirse un tiempo superior para un mismo examen, se espaciará en dos sesiones, con un descanso mínimo de treinta minutos entre ellas.

Los criterios de calificación del examen se darán a conocer previamente a su realización. "

Entiendo que, en estos casos, lo más razonable sería intentar encontrar una solución flexible que pudiera acomodar las necesidades de todos los alumnos, por

ello, en mi opinión, el Profesor debería intentar flexibilizar la fecha o el formato del examen, dentro de lo posible.

Cuando la ausencia sea del alumno, y exista una causa justificada de inasistencia, ante las consultas de algunos Decanatos, esta Defensora universitaria se ha pronunciado indicando que, no existe previsión alguna en la normativa actualmente en vigor, que resulta la ya transcrita, que únicamente prevé la repetición del examen para estudiantes miembros de órganos colegiados de representación universitaria.

Entiendo, lo mismo que en el caso anterior, y así lo aconsejamos siempre cuando nos llegan este tipo de cuestiones a la Oficina, que lo más razonable en la medida de lo posible, sería intentar encontrar una solución flexible que pudiera acomodar las necesidades de todos los alumnos, máxime cuando existe una causa justificativa acreditada, como pudiera ser la enfermedad del alumno, certificada por un facultativo competente, o la enfermedad o el fallecimiento de algún familiar cercano, también debidamente acreditada.

En estos supuestos yo suelo indicar a los alumnos que no han podido asistir al examen, que únicamente puedo intentar hacer alguna gestión con el Profesor al objeto de intentar flexibilizar la fecha o el formato del examen.

En todo caso, la resolución del problema debe hacerse atendiendo a la viabilidad efectiva de poder repetir el examen, que quizá no sea factible por diferentes motivos, y siempre en el bien entendido de que se trata de una decisión totalmente voluntaria por parte del Profesorado, no existiendo norma expresa que prevea la repetición del examen.

También se reitera de forma constante y continuada a lo largo del curso académico los problemas relacionados con las **convalidaciones de asignaturas y créditos en enseñanzas de Grado y las adaptaciones de estas enseñanzas de antiguas titulaciones**, problema que no acaba de comprenderse por parte de nuestro alumnado, al diferir tanto entre sí los planes de estudios de las nuevas titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.

Es cierto que esta sensación de incomprensión, se ve incrementada también por la lentitud en la resolución de los procedimientos, que se produce una vez avanzado el curso académico y que genera problemas de matriculación posterior.

Por ello, este curso también debo llamar la atención sobre la posibilidad de publicar tablas de convalidación que puedan consultarse por los alumnos con carácter previo a su matriculación, y de facilitar la información sobre la tramitación del procedimiento, intentando acelerar su plazo de resolución.

Un problema que especialmente me preocupa y que también es de índole estrictamente académica, pero que tiene serias repercusiones económicas en nuestro alumnado, es el que han venido comunicando a la Oficina alumnos de varias Facultades del Área Sanitaria, al haberse introducido en las mismas las denominadas por los diferentes Centros como "Incompatibilidades de Acta".

Estas incompatibilidades se definen y diferencian entre sí por los Centros que las han implantado como:

*"-**Incompatibilidad de Matrícula**: para poder matricularse de una asignatura se tiene que haber superado (adquirido las competencias) de otra cursada anteriormente. Estas incompatibilidades de matrícula las plantea el Plan de estudios de cada Centro.*

*-**Incompatibilidad de Acta**: un alumno puede matricular y cursar voluntariamente asignaturas más avanzadas, aún sin haber superado asignaturas anteriores, siempre que no tengan incompatibilidad de matrícula. La superación de estas asignaturas más avanzadas está a expensas de la superación de las anteriores.*

La normativa recoge la obligación de volver a matricularse.

Las incompatibilidades de Acta son propias de cada Universidad, por lo que no en todas las Universidades están implantadas.

He manifestado a las Autoridades Académicas de estos Centros, y manifiesto ante este Claustro mi preocupación por esta cuestión, ya que el suspenso de asignaturas incompatibles por Acta determina el incremento exponencial de la matrícula de nuestros alumnos y determina la obligatoriedad de matricular y cursar asignaturas que ya fueron anteriormente superadas, pero cuya superación no se pudo reflejar en Actas por resultar incompatibles.

En relación al **Suplemento Europeo al Título**, si bien se trata de un problema, que ya el curso pasado fue objeto de reflejo en esta Memoria, por derivar de un expediente correspondiente al curso anterior, durante este curso hemos seguido trabajando y avanzando en la cuestión y es una gran satisfacción poder decir que finalmente, tal y como anunció recientemente nuestro Rector ante el Consejo de Gobierno, vamos a ser la primera Universidad en implementar el SET adaptado a las titulaciones de Grado y Máster.

Efectivamente, con fecha 13 de octubre de 2015 he informado a los actuales Vicerrectores de Estudiantes, de Grado y de Política Académica, Postgrado y Doctorado, de la existencia de unas **guías editadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para la implementación del nuevo Suplemento Europeo al Título**.

Cumple poner de manifiesto y agradecer el esfuerzo y la implicación que ha demostrado nuestro alumno egresado D. Carlos Enol, que acudió a la Oficina de la Defensora del universitario hace ya más de dos años para poner en conocimiento de las autoridades académicas la falta de emisión del Suplemento Europeo al Título, con expreso incumplimiento de la normativa en vigor en la materia.

Gracias a la constancia de este alumno en su petición de amparo, desde esta Defensoría hemos podido instar la resolución del problema, lo que llevó a elaborar, con fecha 17 de febrero de 2014, la "**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"**.

Esta Defensora envió con fecha 17 de febrero de 2014 su Recomendación al Ministerio de Educación y a la Defensora del Pueblo.

Como consecuencia del envío de la Recomendación, se efectuó otra Recomendación por parte de la Defensora del Pueblo, que suscribía en su totalidad el planteamiento realizado por la Defensora de la Universidad Complutense, en el expediente 14002566, con la siguiente conclusión:

"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".

Finalmente, gracias al esfuerzo de todos, se ha conseguido el objetivo de conseguir la implementación del nuevo SET, cuya emisión permitirá que nuestros alumnos puedan disfrutar de un Derecho que legalmente les corresponde, y que puede facilitar su reconocimiento académico en Europa.

Por otro lado, **la desascripción del CES Felipe II de nuestra Universidad**, ha seguido generando muchos conflictos, como ya ocurrió el curso pasado, si bien, esta conflictividad esperamos que vaya disminuyendo, de acuerdo con las medidas que se van poniendo en práctica en los últimos meses.

No obstante, continuamos recibiendo quejas por los siguientes motivos: falta de personal docente en los Grados que se imparten, falta de un Coordinador General, falta de atención personal, no emisión de Certificados y no concesión de traslados a las Facultades de la Universidad Complutense de Madrid.

Ello ha llevado a esta Defensora a tener que efectuar una "**RECOMENDACIÓN SOBRE LA FIRMA DE CERTIFICADOS ACADÉMICOS EN EL CES FELIPE II",** de 12 de diciembre de 2014, con la siguiente Conclusión:

"Desconozco exactamente cual es la cuestión de fondo, si bien presumo que se podría tratar de un problema de atribución de competencias o funciones.

Ruego encarecidamente que se de una solución inmediata al problema, aunque sea necesario hacerlo de forma provisional, efectuando una avocación competencial o, incluso, asumiendo nuestro propio Rector la firma de dichos certificados, al amparo de la cláusula competencial residual establecida en el artículo 66 apartado q) de nuestros Estatutos, que otorgan al Rector todas aquellas funciones que no vengan expresamente atribuidas a otros órganos de la Universidad.

Recomiendo, por ello, que se dé una inmediata solución al problema detectado, ya que genera consecuencias indeseables a nuestros alumnos, por el retraso en la obtención de la documentación administrativa que precisan para poder optar a becas nacionales y cuyo retraso en la emisión de los mismos podría generarles consecuencias de difícil o imposible resolución.

Esta Defensora, por su parte, también se pone a disposición de nuestras autoridades académicas por si precisaran de su gestión ante las autoridades académicas de la Universidad Rey Juan Carlos o ante su Defensor."

También hemos recibido quejas de nuestros **Becarios FPU**, solicitando asistencia de las autoridades académicas ante las dificultades que el cambio de la normativa les pueda posiblemente provocar.

Este curso ha llegado hasta nuestra Oficina un problema novedoso hasta la fecha, y creo que resulta muy interesante destacar, tanto su existencia como su enfoque, tanto por parte de los estudiantes, como de los profesores.

Han acudido hasta la Oficina algunos alumnos que han planteado **una objeción de conciencia ante las prácticas con animales en vivo** en la Facultad de Biológicas y con respecto a las prácticas en mataderos en la Facultad de Veterinaria.

Durante la tramitación de estos casos y a petición de la dirección de los Departamentos implicados, esta Defensora se ha pronunciado sobre la cuestión de forma expresa en su "**INFORME SOBRE LA OBJECIÓN DE CONCIENCIA EN LA PRÁCTICA CON ANIMALES"**, del 5 de Diciembre de 2014, queriendo destacar en el presente momento, las siguientes consideraciones que concluyen el citado informe:

"

1. La normativa aplicable establece una obligación por parte del alumnado ya matriculado de asistir a las prácticas legalmente aprobadas en el plan de estudios objeto de matriculación, así como la correspondiente autorización para su impartición, tanto desde el punto de vista académico como administrativo.

2. No existe en el derecho positivo español un derecho genérico a la Objeción de Conciencia, tal y como ha establecido de forma reiterada la Jurisprudencia recaída en la materia, sino que el ejercicio de ese derecho debe venir previamente reconocido por una ley que así lo ampare y regule su ejercicio.

3. El ejercicio de esta Objeción de Ciencia no se plantea como una acción individual, que efectúa un alumno (o varios a título exclusivamente individual), **sino que se ha planteado como una acción colectiva**, y su admisión podría llegar a ocasionar que, de facto, se procediera a la modificación de un plan de estudios ya aprobado por cauces diferentes al procedimiento diseñado por la normativa en vigor, regida por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4. Los objetores **han decidido cursar este plan de estudios concreto, por su expresa voluntad, conociendo de antemano la obligatoriedad de realizar prácticas con animales**, tal y como viene haciéndose en la Universidad desde hace décadas.

5. Me parece interesante el inicio de los estudios y proyectos necesarios para que nuestros alumnos puedan optar por otros medios prácticos de adquisición de las competencias descritas en el título, e insto a las Facultades que experimentan con animales vivos al objeto de que puedan establecer prácticas con medios alternativos."

Otro grupo de problemas que nos han ocupado mucho tiempo, son los **problemas laborales, de infraestructuras y de relación y convivencia** en el marco de las relaciones entre los miembros de nuestra comunidad.

Con respecto a los **problemas laborales**, hemos tramitado, por parte del Profesorado, expedientes relacionados con la ausencia de normativa específica de reparto de docencia dentro de los diferentes Departamentos cuando existe la **necesidad de dar cobertura a las bajas de larga duración.**

Este expediente ha finalizado con el compromiso de los actuales Vicerrectores de Política Académica y Profesorado y de Planificación y Evaluación Institucional de proceder a estudiar la problemática planteada ante la inexistencia de una regulación muy concreta sobre los plazos máximos y condiciones en las que debe efectuarse la correspondiente sustitución del Profesor que se encuentra de baja, compromiso que sinceramente agradezco.

Este problema enlaza y se conecta directamente con los derivados de la crisis económica que iniciaban el presente capítulo de la Memoria, ya que, como comunicamos al interesado en el procedimiento, la imposibilidad de reposición de efectivos, fijada por las respectivas Leyes de Presupuestos estatal y de la Comunidad de Madrid, han provocado una difícil situación para todo el personal de la Universidad Complutense de Madrid, que espero que pronto pueda ser solucionada, como así parece que va a ocurrir en los próximos ejercicios, puesto que la normativa actual deja un mayor margen a las autoridades académicas para la reposición de los efectivos de su personal.

También en materia laboral hemos tramitado numerosas solicitudes formuladas por el Personal de Administración y Servicios, que detectaron lagunas e irregularidades en sus **nóminas y en sus cotizaciones a la Seguridad Social**. Estos problemas fueron felizmente solventados en la pasada nómina de marzo y tengo que agradecer al anterior Vicegerente de Personal su receptividad a las gestiones realizadas por esta Defensora, en ayuda de las personas que acudieron a su amparo.

Como tema específico en este curso, hemos recibido varias **quejas relacionadas con las Infraestructuras de nuestra Universidad.**

Por una parte, como ya he citado en el apartado de problemas derivados de la crisis económica, hemos recibido la solicitud de algunos alumnos de la Facultad de Óptica para que se procediera al traslado de la Facultad al Campus de Moncloa, en concreto a la Facultad de Medicina.

También hemos recibido solicitudes formuladas por el Colectivo de Universitarios que profesan la religión islámica, para la consecución de algún lugar donde puedan efectuar la práctica diaria de las oraciones islámicas en cumplimiento del culto que todos ellos profesan.

Finalmente, hemos recibido en la oficina muchísimos expedientes de queja, por la ejecución de la obra y posterior apertura del Parking de la Facultad de Educación.

Existen opiniones discrepantes sobre la cuestión, puesto que algunos alumnos quieren y solicitan expresamente que las autoridades académicas les cobren una cantidad anual y ello les permita poder acceder al parking de la Facultad, con exclusión de otros posibles usuarios, sin embargo, otros alumnos se muestran disconformes con esta circunstancia, y desean que el parking sea de libre acceso.

Esta Defensora no puede ni debe opinar sobre lo que pueda resultar más conveniente en este caso, puesto que la decisión final sobre este asunto compete, tanto a las autoridades de la Universidad, como de la propia Facultad, pero si debo decir que la falta adecuada de información en la tramitación de estas quejas, a pesar de la reiteración en la petición de informes, ha sido la causa de un mayor conflicto y malestar del que debería haberse producido ante un hecho perfectamente discutible, en el que el diálogo y el debate deberían haber solventado un problema, que a día de hoy sigue sin ser resuelto todavía.

Lamentablemente, al igual que en los dos cursos anteriores, como última reflexión de estas Consideraciones Generales y especialmente ligado al último problema que conecta con esta reflexión final, debo expresar mi más profunda preocupación por la tendencia, que sigue en aumento, y que este curso hemos detectado que se ha incrementado exponencialmente, relativas a 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.

Especialmente he podido comprobar, que esta situación se da sobre todo en el colectivo de nuestros estudiantes.

Efectivamente, he podido apreciar que algunos alumnos se agrupan en Asociaciones y Colectivos, formales o informales, y amparados dentro de un grupo dentro del que se sienten reforzados, formulan quejas de forma sistemática y reiterativa para la obtención de sus propios fines, siendo estos no acordes con los de la mayoría de miembros de nuestra Universidad, actuando incluso de forma intimidatoria frente a sus profesores o ante sus propios compañeros, cuando estos tratan de hacerles desistir en sus comportamientos, habiéndose llegado en algunos casos a provocar situaciones de bajas por depresión en algunos docentes.

Desgraciadamente, mediante una actitud violenta intentan forzar las decisiones de las autoridades universitarias, de los profesores y de sus propios compañeros y esta actitud agresiva debe ser rechazada de plano por nuestra Comunidad.

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

Por ello, debo reiterar nuevamente, como hice el curso pasado, ante la Comunidad universitaria la **URGENTE necesidad de elaborar un protocolo para proceder adecuadamente en casos de violencia y acoso de todo tipo**, que contribuya a generar un mayor nivel de protección, eficacia y calidad en el desarrollo del trabajo de todos, y que nos permita detectar aquellas actuaciones que puedan tener su causa u origen en intereses diferentes a los de la mejora en la calidad de la enseñanza y del disfrute del patrimonio de todos los miembros de nuestra Universidad, promoviendo su efectiva erradicación y, en su caso, la correspondiente sanción, que evite el deterioro del adecuado clima de convivencia que debe presidir el desarrollo de las funciones de la Universidad de auténtica calidad que todos deseamos construir.

VII. OBJETIVOS CURSO 2015-16.

En la Memoria del curso anterior, fueron presentados los objetivos planteados para el curso 2014-15, cuyos resultados debo presentar, como todos los años, a este Claustro.

Planteaba, como objetivos principales en aquel momento:

La dirección de un Curso de Verano, en julio de 2015, titulado "Novatadas, un desafío para la sociedad".

Ya el curso pasado me preocupé por las actitudes violentas en general, y el acoso en todas sus formas, dentro de nuestra Comunidad universitaria, uno de cuyos ejemplos más preocupantes es la práctica de las denominadas "Novatadas".

El curso, organizado y dirigido por esta Defensora, planteaba el análisis detallado de todas las implicaciones derivadas en los distintos niveles: psicológicos, sociales, institucionales etc., de las situaciones de acoso denominadas "Novatadas", cuestión de gran relevancia, incidencia y plena actualidad en nuestra sociedad

En estos momentos, no puedo por menos que expresar una gran satisfacción por la calidad de las ponencias presentadas por los importantes expertos que acudieron al curso, y los grandes resultados alcanzados en el mismo, en cuanto a la toma de conciencia de lo que suponen dichas prácticas de maltrato, tanto para los que las sufren, como para los que las realizan.

El debate entre todos los asistentes fue muy interesante y se alcanzaron compromisos por parte de las autoridades presentes, que espero permitan obtener resultados, mediante la adopción de medidas que sea posible implementar físicamente, para la total erradicación de esta lacra que afecta a todo el conjunto de nuestra comunidad, tanto a los alumnos que lo sufren, como a los que lo toleran, y, como no, a aquellas autoridades que intentan combatirlas, en muchos casos con verdadera frustración, por la dificultad para hacer entender a los implicados, la diferencia entre lo que se considera una "broma" y lo que es un acto de maltrato, unas veces físico y otras muchas psicológico.

Asistieron al curso las siguientes personalidades:

D. Miguel Lorente Acosta. Médico Forense y Profesor de Medicina Legal de la Universidad de Granada. Ex Delegado del Gobierno para Violencia de Género y experto en violencia y maltrato psicológico.

Dª. Ana Aizpún Marcitllach. Psicóloga. Investigadora de la Universidad Pontificia de Comillas ICAI ICADE. Coautora del libro: "Novatadas. Comprender para actuar".

D. Julio Contreras Rodríguez. Vicerrector de Estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid.

Ana García-Mina Freire Vicerrectora de Estudiantes de la Universidad Pontificia de Comillas ICAI ICADE.

D. Carlos Ugarte Fernández. Becario para la Orientación y Asesoramiento en los Colegios Mayores de la Universidad Complutense de Madrid.

D. Ignacio Cosidó Gutiérrez. Director General de la Policía Nacional.
D. Javier Urra Portillo. Director del programa recURRA-GINSO para padres e hijos en conflicto. Ex Defensor del menor de la Comunidad de Madrid.

D. Valentín López Valdés. Miembro de la Comisión Permanente del Consejo de Colegios Mayores Universitarios de España, Director del Colegio Mayor Universitario Peñafiel de Valladolid.

D. Santos Blanco Núñez. Capitán de Navío. Director del Colegio Mayor Universitario Jorge Juan.

D. Luis Miguel Margüenda. Coronel del Ejército del Aire. Director del Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar.

D. Alberto Artamendi. Abogado. Ex Colegial de Colegio Mayor UCM.

D. Luis Aznar Fernández. Senador Grupo Parlamentario PP.

Dª. Paula Fernández Pena. Senadora Grupo Parlamentario PSOE.

Dª. Rut Martínez Muñoz. Senadora Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV).

Dª. Loreto González-Dopeso López. Presidenta de la Asociación contra las Novatadas y el maltrato entre universitarios "No Más Novatadas".

Dª. Blanca Hernández Oliver. Delegada del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

D. Carlos Andradas Heranz. Excmo. y Magnífico Rector de la Universidad Complutense de Madrid.

A todos ellos quiero agradecer desde estas páginas su compromiso con la erradicación del problema y sobre todo, su colaboración activa e implicación en el curso, lo que permitió a todos los asistentes comprender la magnitud del problema y todas sus implicaciones, al mismo tiempo que se intentan poner en práctica posibles vías de solución, a cuyo efecto debo agradecer especialmente el compromiso de la Dirección General de la Policía que hizo suyo el reto, y puso a disposición de la Comunidad universitaria un protocolo de actuación en todo en Estado, que espero que sea eficaz para solucionar, con el esfuerzo de todos, este grave problema de nuestra comunidad.

Insisto en la presente Memoria en mantener para el próximo curso, los objetivos marcados desde la primera Memoria que esta Defensora presentó al Claustro, y que marcan el día a día de nuestro trabajo en la Oficina al servicio de nuestra Comunidad universitaria Complutense:

Continuamos y seguiremos haciéndolo, intentando mejorar y difundir la visibilidad y la comprensión de las funciones de la figura del Defensor, así como las actividades de su Oficina.

Me congratulo porque creo que este curso hemos superado el ya muy aceptable nivel de visibilidad y confianza, que alcanzamos el curso anterior.

Continuamos intentando conocer en primera persona y de la forma más directa posible, la problemática de los distintos estamentos de la Comunidad universitaria, manteniendo reuniones periódicas con los distintos miembros de la comunidad.

Sirva como muestra el nivel de incremento de los expedientes y consultas recibidos en la Oficina de la Defensora, y que han sido sobradamente expuestos y acreditados en la presente Memoria.

No puedo negar mi satisfacción por este hecho, que demuestra una gran confianza de la Comunidad universitaria en su Defensora. Si bien esta confianza resulta para mí una gran responsabilidad, que lleva implícito un esfuerzo considerable, tanto para esta Defensora como para su equipo de trabajo.

Espero no defraudar esta confianza, y no duden que haré todo cuanto esté en mi mano por mantenerla e incrementarla con el paso del tiempo.

Reitero mi disponibilidad a Directores y Decanos de Centros, así como a los Directores de Departamentos para asistir a los órganos colegiados en los que se solicite mi presencia, al objeto, como indiqué el curso anterior, de incrementar la cercanía de la figura de la Defensora universitaria y del apoyo y ayuda que su orientación y consejo puedan aportar, así como para conocer de primera mano la problemática de la Comunidad universitaria e informar de los procedimientos y actuaciones que de forma general, lleva a cabo desde su Oficina.

Las herramientas tecnológicas deben contribuir a la agilización de la función de esta Defensoría, por ello, hemos intentado utilizar al máximo aquellas disponibles que no suponen un incremento de gasto para nuestra Universidad. Por ello, continuamos en el desarrollo de la Página Web de la Defensora universitaria, e implementamos como ventanilla preferente de entrada de los asuntos de la Oficina su correo electrónico institucional y su buzón de sugerencias, instrumentos, todos ellos, que permiten agilizar nuestra gestión y llegar de la forma más rápida y visual a sus usuarios.

Queda, finalmente, hacer referencia a la implementación de nuevos sistemas de gestión basados en las TIC´s y el diseño de una herramienta que permita agilizar los procedimientos e informar a los usuarios del estado de sus expedientes en tiempo real, objetivo marcado por esta Defensora desde su toma de posesión y que reconozco que no he podido culminar, como hubiera sido mi deseo, en este curso, pero que no renuncio a poder conseguir en los próximos cursos en la medida en que exista disponibilidad presupuestaria al efecto, como ya puse de manifiesto el curso pasado, ya que la prudencia en el gasto de esta Defensora debe marcar su actuación, dando ejemplo al resto de la Comunidad universitaria, por entender lo sensible de la especial situación económica en que nos encontramos.

Entiendo haber cumplido el objetivo de facilitar el acceso de todos los miembros de la Comunidad universitaria a las **Recomendaciones**, efectuadas por esta Defensora a los responsables de la gestión universitaria, teniendo establecido un apartado específico al efecto en la página Web, como ya comuniqué en la Memoria el Curso anterior, si bien cualquier sugerencia que la Comunidad considere adecuada para su máxima difusión, será innegablemente bienvenida por parte de todos los miembros de la Oficina.

Continuamos trabajando en la Definición de 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.

Como os indicaba el curso pasado, este objetivo, desgraciadamente, no ha podido ser tampoco alcanzado este curso, por idénticos motivos que el curso pasado, y todavía con mayor motivo, ya que, como he indicado en la Memoria, este curso se ha incrementado el volumen de expedientes tramitados en más de un 33% de los tramitados el curso anterior, que ya supusieron, en su momento, incrementos muy notables, respecto del trabajo que se realizaba anteriormente, contando con los mismos efectivos que tenía la Oficina, desde que se creó.

Por ello, nuevamente este curso nos hemos visto desbordados en el día a día y ha resultado imposible desarrollar 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 y por las consultas que hemos tramitado, no lo ha hecho posible.

Soy optimista en este aspecto por la reciente aprobación en Consejo de Gobierno de una plaza adicional en la RPT de la Oficina de la Defensora del universitario, que confío en que pueda permitirnos desarrollar nuestras labores con mayor eficacia, avanzando a la vez en el desarrollo de documentos, que sirvan de referencia para la mejora del trabajo cotidiano.

Debo, por este motivo, agradecer a nuestro Rector su sensibilidad con nuestro trabajo y con el reforzamiento de la Oficina, que asumió como compromiso en su programa electoral y que finalmente, ha culminado con la pronta incorporación de un nuevo efectivo de personal, que me ha permitido conformar un equipo humano del que puedo decir ante este Claustro, que me siento enormemente orgullosa por su profesionalidad e implicación en la Oficina y en la mejora de la calidad de nuestra Universidad en todos sus aspectos.

Y con ese afán, dando pleno cumplimiento al objetivo final de la Memoria del Curso pasado, hemos convocado y resuelto un **CONCURSO ANÓNIMO DE PROYECTOS PARA EL DISEÑO DE LA PORTADA DE LA MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA**.

Debo en el presente momento agradecer su colaboración al Jurado que ha actuado en el mismo, presidido por la Defensora y compuesto por los siguientes vocales:

Profª. Dª María Nagore Ferrer
Vicerrectora de Extensión Universitaria, Cultura y Deporte.

Prof. Dª Elena Blanch González.
Decana de la Facultad de Bellas Artes.

Prof. Dª. María del Carmen Pérez de Armiñan García-Fresca
Decana de la Facultad de Ciencias de la Información.

D. Alvaro Morán.
Delegación de Alumnos.
Facultad de Comercio y Turismo.

A todos ellos debo expresar mi gratitud por su implicación, generosidad de su tiempo y sus consejos para el mejor desarrollo de la convocatoria y de la elección de los premiados, que son nuestras siguientes alumnas,

Dª. Olga Heredero Díaz (Lema "Communico Communicare"), ha obtenido el 1er Premio. Dotado con 600 euros.

Dª. Marta Gaspar Carrascosa (Lema "Hacia lo alto"), ha obtenido el 2do Premio.
Dotado con 400 euros.

Dª. Carmela Alcolea Sánchez (Lema "El Pensamiento os hará dialogantes"), ha obtenido el 3er Premio.
Dotado con 200 euros.

La obra que ha recibido el primer premio es la que pueden todos Vds. apreciar en la portada de la presente Memoria.

Además a todos los participantes en el Concurso se les hizo entrega, el pasado día 12 de enero, en un acto que contó con la presencia de nuestro Rector, de un Diploma acreditativo de su participación en el Concurso.

Por si fuera de su interés, pueden ver el resto de los trabajos premiados en la página Web de esta Defensora, así como las Memorias correspondientes a cada uno de los premios, en las que cada una de las premiadas analiza y desarrolla lo que para ellas supone la figura institucional del Defensor universitario y el desarrollo de sus funciones.

Como indicaba en la presentación de esta Memoria, en el 2015, la Universidad Complutense ha celebrado los 30 años de la incorporación de la figura del Defensor universitario en sus Estatutos, y eso nos convierte en la primera Universidad española en dotarse de un sistema para garantizar los Derechos y Libertades de todos los miembros de la Comunidad universitaria.

El año pasado, durante la presentación al Claustro de la Memoria del curso 2013-14 ya anuncié mi deseo de realizar algún acto conmemorativo de esta circunstancia, de la que todos debemos sentirnos orgullosos, pero las múltiples ocupaciones de este curso han hecho imposible poderlo celebrar adecuadamente. No obstante, es mi intención y uno de mis objetivos para el curso actual, el organizar y dirigir un Curso de Verano en El Escorial, conmemorativo de dicha circunstancia al que estarán invitados todos los miembros de la Comunidad universitaria complutense.

Durante este tiempo en el desempeño del cargo, he podido observar, a través de las distintas organizaciones en que los Defensores universitarios se integran para la mejora de su función, tanto en las redes española, europea, como en las iberoamericanas, que nuestra función es cada vez más demandada por las Comunidades universitarias, especialmente en el ámbito iberoamericano.

Durante este curso viajaré a Cuba, en el marco del X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016 "Universidad Innovadora: Por un desarrollo humano sostenible", y a otros países en los que todavía no existe la figura del Defensor, pero en los que existe mucho interés por conocer nuestro trabajo, y también a Méjico, país con una importante red de defensa de derechos humanos y universitarios, con la que colaboro habitualmente y con la que espero que podamos diseñar una estrategia de futuro que permita que nuestro trabajo y nuestra función sean eficaces y efectivos para la mejora de la vida universitaria, también en Iberoamérica.

En estos momentos, es uno de mis objetivos más importantes el proyecto de intentar ayudar a los países iberoamericanos, que así me lo solicitan, a implantar en sus

Universidades la figura del Defensor universitario, ya que creo que es una figura fundamental para la resolución de problemas y conflictos, contribuyendo de forma sustancial e indudable a la mejora de la prestación del servicio público de la educación superior y al mejor desarrollo de la defensa de derechos y libertades de la Comunidad universitaria.

Debo en el presente momento indicar a todo nuestro Claustro que el prestigio de nuestra Universidad en Iberoamérica, en el ámbito de la Defensa de derechos universitarios es enorme e incuestionable. Así lo he apreciado por el trato recibido y por el seguimiento de nuestro trabajo realizado por la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, de la que nuestra Universidad es miembro y parte activa.

Además seguimos manteniendo como objetivo irrenunciable, la evaluación y seguimiento de la calidad del servicio que prestamos a través del análisis de los datos que nos proporcionan los miembros de la comunidad con sus respuestas a las encuestas que realizamos cuando cerramos los expedientes, relativos a las peticiones de amparo que se nos solicitan.

Análisis que nos permite diseñar estrategias de mejora de la atención que prestamos a los miembros de la Comunidad universitaria, recogiendo todas las sugerencias que nos parecen útiles para incrementar la agilidad y la eficacia en la tramitación de los expedientes y que contribuyen también a estrechar la relación de confianza y apoyo que nos debe caracterizar.

VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2014-15.

Mis reflexiones finales este curso no van a ser mías, sino de nuestros alumnos concursantes en el Concurso de Ideas convocado por esta Defensora con la intención, como indicaba en sus bases, de fomentar entre nuestros alumnos el conocimiento de su figura y sus funciones.

Con carácter previo a ellas, quiero hacer dos puntualizaciones sobre la actuación y pretensión de la Defensora en la mejora de la calidad del Servicio Público que prestamos.

En primer lugar, quiero aclarar que cuando recibimos una queja en la Oficina de la Defensora del universitario, es nuestra obligación dar trámite a la misma, solicitando un informe a las autoridades académicas competentes, puesto que la Defensora, como conocéis, carece de competencias ejecutivas y su misión se reduce a recomendar o sugerir alternativas y vías de solución a los problemas manifestados, utilizando el diálogo y la mediación como herramientas fundamentales.

La Defensora universitaria, en ningún caso puede, ni debe prejuzgar la veracidad de los datos de las quejas que recibe, sino que su única función es dar trámite a éstas e iniciar un expediente informativo, al objeto de poder obtener, a la finalización de su tramitación, la visión total y completa del problema que le permita diseñar una propuesta de solución fundada que pueda ser trasladada a la comunidad y a las autoridades académicas, en forma de recomendación o sugerencia, para intentar resolver el problema objeto de la queja.

Siempre que la Oficina de la Defensora universitaria recibe una queja, debe iniciar, por expresa disposición de su Reglamento regulador, un procedimiento informativo que le permita comprobar la veracidad y fundamentación de la misma y, en su caso, detectar las vías posibles para su resolución.

Por tanto, al contrario de como erróneamente creen muchos Profesores, la Defensora universitaria, por el mero hecho de dar trámite a una queja, no puede, ni debe, y, además, no lo hace, asumir y responsabilizarse de su contenido.

Lo que sí debe hacer la Oficina es tramitar todas aquellas quejas que le llegan, puesto que **acudir en busca de ayuda, consejo y amparo a la Defensora universitaria es UN DERECHO, que tiene cualquier miembro de la Comunidad universitaria y NO SE PUEDE CONCULCAR DE NINGUNA MANERA**, y por ello debe dar traslado de las circunstancias de la reclamación a las autoridades académicas responsables o implicadas, que son las que le pueden informar de la base fáctica y jurídica de la queja formulada y, además le pueden ayudar a proponer vías o alternativas de solución factibles, sin que ello en ningún caso deba interpretarse como una ofensa contra la profesionalidad del profesorado o de la autoridad académica objeto de la queja, y menos aún contra su honorabilidad, como erróneamente, a veces se interpreta.

En segundo lugar, la tramitación del "Procedimiento de queja" puede en muchos casos llevar a detectar irregularidades en la tramitación de los procedimientos, tanto administrativos como docentes, que por mero accidente, desconocimiento o error, y no mala praxis o mala intención, se producen habitualmente, lo que puede ayudarnos a todos a su detección, corrección y mejor implementación.

Esta actuación general de la Defensora es una actuación práctica muy valiosa, si siempre fuera correctamente entendida y aprovechada por las autoridades con competencias ejecutivas en cada ámbito de nuestra actividad, que ayuda a la mejora de los procedimientos y de nuestra gestión, y nunca debe ser considerada como una intromisión en el ámbito competencial de otros órganos, ya que **nunca lo es**, sino que constituye una ayuda complementaria en la mejora de nuestra función.

Para finalizar definitivamente, debo comunicar a este Claustro que ha sido muy grata mi sorpresa al comprobar cómo nuestros alumnos, en la Memoria que presentaban con el diseño de la portada en el Concurso correspondiente, han expresado perfectamente cual es la dimensión que tiene para ellos la figura de su Defensora.

Incluso tengo que confesar mi emoción, al comprobar, como ven a la Defensora los estudiantes, a pesar de que muchas veces pensamos que lo que hacemos no termina de "llegar", de ser entendido,…. puesto que no siempre,… además…, podemos conseguir una solución satisfactoria para los innumerables problemas que se nos presentan.

De verdad ha sido muy reconfortante el comprobar que la imagen que se proyecta, SI ES ENTENDIDA y no sólo eso, también es valorada, respetada y merece el aprecio de nuestros estudiantes. Este hecho, como os podéis imaginar me anima enormemente a seguir trabajando cada vez más y mejor.

Los estudiantes sin duda, son los que menos oportunidades tienen de hacerse oír por el resto de la Comunidad universitaria, y es por esto por lo que en este espacio, les cedo la expresión de sus pensamientos respecto del trabajo que realiza la figura institucional de la Defensora universitaria.

Creo que es este el lugar adecuado para expresar mi satisfacción por el entendimiento y la percepción, que tienen nuestros alumnos del trabajo y el papel de su Defensora, y sus reflexiones me sirven, para cerrar esta Reflexión final sobre el curso 2014-15, con palabras que muestran, mejor que yo lo expresaría, las características de su función al servicio de nuestra querida Comunidad universitaria Complutense, con sus defectos y sus virtudes, con sus luces y sus sombras, una comunidad humana viva en constante movimiento y avance, trabajando por alcanzar cotas cada vez más altas de excelencia en la realización de sus funciones.

MEMORIA DESCRIPTIVA DE LA IDEA "HACIA LO ALTO". Elaborada por nuestra alumna de la Facultad de Bellas Artes Marta Gaspar Carrascosa, ganadora del Segundo Premio del Concurso de Ideas para el diseño de la portada de la Memoria de la Defensora del universitario:

"La imagen que hemos presentado como candidata a la próxima portada de la Memoria del curso 2014-15 de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ilustra el acontecimiento del ascenso de un globo aerostático.

Este medio de transporte, inventado por los hermanos Montgolfier en la Francia de finales del siglo XVIII, se define en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española como una bolsa de material impermeable y ligero, de la que cuelga una barquilla para la carga y los pasajeros, que asciende al llenarla de un gas de menor densidad que el aire. Sin embargo, para nosotros, toma un sentido especial y se llena de significado. Un descubrimiento (el globo) basado en otro descubrimiento anterior

(el principio de Arquímedes); una cabina que asciende al cielo gracias a la fuerza de empuje que el aire frío ejerce sobre el caliente, pero sobre todo gracias al trabajo en equipo de todos los implicados. Inspirándonos en lo que al comienzo de curso, nuestra Defensora comentaba en su carta de presentación:

"Yo tengo la ilusión de poder contribuir a mejorar los índices de satisfacción de nuestra Comunidad universitaria, esto último sólo podré hacerlo con ayuda de todos, por lo que os animo a empezar este nuevo curso con la ilusión de abordar, una vez más, nuestra importante tarea, (…)"

Hemos elegido este globo como símbolo de este trabajo cooperativo en el que el papel de cada uno y de todos a la vez, es clave para que el objetivo que se persigue, funcione. Un globo cuyo mecanismo de elevación, al ser puramente físico, cuenta con numerosos detalles que sólo en el momento se pueden controlar para que pueda ascender. Situaciones de falta o de exceso de peso, pinchazos en la bolsa, falta de combustible, e incluso de falta de alimento, podemos compararlas a esos momentos de crisis, quejas y errores que se atraviesan cada curso y que se pueden aprovechar como oportunidad de reflexión y de crecimiento, para seguir "en el aire".

La bolsa de nuestro globo, que contiene el aire para ascender, es sin duda especial. Hemos querido representar aquello que la Defensora universitaria realiza y refleja en su Memoria.

En la primera franja, con un caballero andante que vela sus armas a la luz de la luna llena, la actitud de atento cuidado de las actividades que se realizan en la Universidad y la incansable vigilancia para que se guarde el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad universitaria y sus actividades.

Por otro lado, la segunda franja que contiene unas mariposas volando, representa la libertad del ser humano a la que la Defensora universitaria quiere contribuir desde su puesto como investigadora, mediadora y consejera en las distintas situaciones, quejas y reclamaciones que atiende.

En tercer lugar, hallamos la imagen de diversos documentos, certificados, títulos, cartas, etc. Con ello, queremos representar el esforzado trabajo que supone este cargo y que, sin ninguna duda, es fundamental.

Y por último en la cuarta franja queremos reflejar la mejora de la calidad universitaria, tanto a nivel científico como intelectual y humano.

Porque la etapa universitaria es para muchos el comienzo de un pequeño viaje aéreo.

Confiado en quienes te sujetan el cabo, ….subiendo….. "Hacia lo alto"……..

IX ANEXO.

RECOMENDACIONES, INFORMES Y CARTAS.

CURSO 2014-2015

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA NECESIDAD DE REFORZAR EL PERSONAL DE LAS SECRETARÍAS DE ALUMNOS DE NUESTROS CENTROS.

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

En relación con diversas quejas, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, formuladas tanto por nuestros estudiantes como por el propio Personal de Administración y Servicios que presta servicio en las Secretarías de Alumnos, quejas que entiendo que se encuentran fundamentadas, y cuya atención y estudio resulta del máximo interés tanto académico como administrativo para su adecuada resolución por parte de las autoridades académicas que tienen las competencias para ello, quiero comunicar que reiteradamente hemos detectado la existencia de conflictos producidos en la gestión ordinaria del trabajo de varias de nuestras Secretarías de Alumnos.

Solicitado el oportuno informe a las personas responsables, hemos obtenido información que ha sido de gran utilidad para poder detectar el motivo de fondo causante del problema que subyace en los citados conflictos.

Este problema no es otro que la, cada vez más escasa dotación de personal que sufren nuestras Secretarías de Alumnos, ya que la mayoría de las bajas que se producen no están siendo cubiertas adecuadamente.

Esta carencia de personal genera dos consecuencias íntimamente relacionadas entre sí.

En primer lugar, genera la existencia de conflictos personales indeseables como consecuencia de una degradación del adecuado ambiente laboral, y en segundo lugar provoca una degradación en el servicio prestado a los alumnos, que formulan quejas por este motivo, pero que además, muestran su frustración contra el personal de administración y servicios que les atiende, en algunos casos, degenerando, incluso en situaciones violentas.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Es mi obligación como Defensora Universitaria poner de manifiesto estos preocupantes hechos, y además, como miembro de la Comunidad Universitaria es mi obligación intentar que no se vuelvan a repetir, proponiendo para ello vías de solución que entiendo que pudieran ser viables pero que, por supuesto, deben ser ejecutadas por las autoridades académicas competentes, si éstas las encuentran adecuadas y procedentes.

Con respecto a las situaciones violentas, en primer lugar, debo manifestar mi total repulsa e intransigencia ante las mismas. Ningún miembro de la Comunidad Universitaria debe pasar por situaciones violentas que no se justifican en ningún caso y por ningún motivo.

Ya le he comunicado al Rector en reiteradas ocasiones que resulta muy urgente dotarnos de un protocolo de actuación ante los casos de acoso y violencia, cada vez más frecuentes, desgraciadamente, en nuestra Universidad.

Como también he comunicado a las personas que han sufrido situaciones de acoso y violencia por estos u otros motivos, creo que sería deseable implementar medidas de seguridad sencillas que beneficiarían de forma objetiva su seguridad, tales como evitar que el personal que sufre situaciones que pueden derivar en acoso o violencia, tanto física como verbal, se encuentre solo en el desempeño de sus funciones, Ello nos lleva a la necesidad de dotar de un mayor número de efectivos de personal a nuestras Secretarías de Alumnos.

Porque nuestras Secretarías de Alumnos son servicios fundamentales para la correcta prestación del Servicio Público de la Educación Superior, y además, desde el punto de vista de la percepción de dicho Servicio Público, nuestras Secretarías son la ventana de nuestra Universidad a nuestros principales clientes, que no son otros que nuestros Alumnos.

Por ello, hemos de cuidar que este Servicio Público sea de la máxima calidad posible, invirtiendo para ello todo el esfuerzo en la dotación del personal preciso para permitir una atención adecuada y personalizada al alumnado, evitando que éste se resienta en el momento en que exista baja dotación de personal motivada por la incidencia de bajas laborales o de vacaciones, o jubilaciones, u otros motivos.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Soy también consciente de que la necesidad de personal en las Secretarías de Alumnos no se produce con la misma incidencia temporal a lo largo del curso académico, ya que se producen en mayor medida en ciertas épocas del curso, coincidiendo, especialmente con el período de matrícula.

Por ello, una solución intermedia podría consistir en la dotación de un Servicio o Unidad específica de refuerzo, común para todas las Secretarías de Alumnos, que pudiera actuar de refuerzo para la plantilla de forma esporádica, puntual o específica en los momentos de mayor trabajo o en aquellos en que se produzcan bajas concretas de personal.

La solución que propongo debe ser, por supuesto, desarrollada, asumida e implementada por la Gerencia de nuestra Universidad, como no puede ser de otra manera, pero es obligación de esta Defensora comunicar la detección de un problema y, en la medida de lo posible, proponer posibles soluciones al mismo.

Recomiendo, por ello, que desde el Rectorado se estudien las cargas de trabajo de las Secretarías de Alumnos, con reforzamiento de la dotación de personal, ya sea de forma definitiva, ya sea mediante la creación de una Unidad que permita el refuerzo de efectivos frente a las bajas que se produzcan por motivos de enfermedad, vacaciones o jubilación.

Finalmente, creo que es necesario hacer una meditada reflexión por parte de todos los miembros de la Comunidad Universitaria sobre el importantísimo papel que juega en la prestación del correcto Servicio de la Educación Superior el personal que presta servicios en las Secretarías de Alumnos, cuya función, muchas veces ingrata, no ha sido valorada en la medida en la es merecedora de ello, debiendo agradecer esta Defensora su entrega y profesionalidad incluso contando con escasos medios para desarrollar correctamente su trabajo.

Madrid, 27 de noviembre 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 – 91 544 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA URGENTE NECESIDAD DE DAR UNA SOLUCIÓN DEFINITIVA A LOS PROBLEMAS QUE ESTÁN SUFRIENDO LOS ALUMNOS DE LA UCM EN EL CES FELIPE II AL NO PODER OBTENER CERTIFICADOS ACADÉMICOS.

Son numerosas las quejas y llamadas telefónicas que estamos recibiendo de nuestros alumnos en el CES Felipe II sobre la imposibilidad que tienen de obtener certificados académicos.

Al parecer, según nos informan los interesados, esta imposibilidad se produce por la ausencia de personal con responsabilidad para poder firmar los certificados.

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:

Consultada la Delegada Rectoral para el CES Felipe II, sobre la cuestión, nos confirma que este problema ya se trató el pasado 17 de noviembre en la reunión de la Comisión de Seguimiento del Convenio suscrito entre la UCM y la URJC, de adscripción del CES Felipe II a esta última Universidad.

En primer lugar, debo agradecer a la Delegada Rectoral su eficacia en la resolución de los problemas que han ido surgiendo a lo largo de este curso académico y, también, por la deferencia que siempre muestra hacia esta Defensora, informándola puntualmente de los problemas detectados y sus posibles soluciones en el Centro.

Comprendo perfectamente que las circunstancias de la desascripción del Centro están generando muchos problemas, pero debo instar a las autoridades académicas a dar una **INMEDIATA** solución al problema, ya que está generando a nuestros alumnos dificultades de acceso a convocatorias muy importantes para su futuro laboral.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

En concreto, nos informan nuestros alumnos que el próximo 11 de diciembre finaliza el plazo de presentación de solicitudes para optar a la beca de auxiliares de conversación convocada por el Ministerio de Educación, y para ello precisan aportar el certificado con las calificaciones obtenidas, certificado que no pueden obtener porque no hay nadie que pueda firmarlo.

Desconozco exactamente cual es la cuestión de fondo, si bien presumo que se podría tratar de un problema de atribución de competencias o funciones.

Ruego encarecidamente que se de una solución inmediata al problema, aunque sea necesario hacerlo de forma provisional, efectuando una avocación competencial o, incluso, asumiendo nuestro propio Rector la firma de dichos certificados, al amparo de la cláusula competencial residual establecida en el artículo 66 apartado q) de nuestros Estatutos, que otorgan al Rector todas aquellas funciones que no vengan expresamente atribuidas a otros órganos de la Universidad.

Recomiendo, por ello, que se dé una inmediata solución al problema detectado, ya que genera consecuencias indeseables a nuestros alumnos, por el retraso en la obtención de la documentación administrativa que precisan para poder optar a becas nacionales y cuyo retraso en la emisión de los mismos podría generarles consecuencias de difícil o imposible resolución.

Esta Defensora, por su parte, también se pone a disposición de nuestras autoridades académicas por si precisaran de su gestión ante las autoridades académicas de la Universidad Rey Juan Carlos o ante su Defensor.

Madrid, 2 de diciembre 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 – 91 544 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

RECOMENDACIÓN SOBRE EL ACTO DE REVISIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE UN EXAMEN.

Tras las anteriores Recomendaciones e Informes efectuados por esta Defensora Universitaria sobre el procedimiento de impugnación de calificaciones, hemos recibido una solicitud por parte de un alumno interesado en que exista un pronunciamiento expreso sobre el contenido que debe tener el acto de Revisión de un examen.

Este alumno entiende que en todos aquellos actos en que ha acudido a la revisión, el Profesor que efectúa dicha revisión únicamente le indica si la puntuación es correcta o no.

Ante este hecho, requiere, para que la revisión de examen gane en calidad y tenga una finalidad en sí misma, que debería orientarse pedagógicamente, de manera que el alumno pudiera conocer con precisión los temas que se han respondido acertada o erróneamente, y así, este acto pueda servir de guía para su mejora académica posterior.

Entendiendo que esta solicitud tiene sentido y, entendiendo asimismo que la existencia de pautas sobre el contenido y extensión del acto de revisión puede ser también de utilidad para nosotros, Profesores, efectúo la siguiente

RECOMENDACIÓN

PRIMERO.- Como he indicado en anteriores Recomendaciones e Informes, el Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre de 2010 (B.O.E. de 31 de diciembre de 2010) regula en sus artículos 28, 29, 30 y 31 un sistema de reclamación donde **los estudiantes** tienen la legitimación para impugnar las calificaciones obtenidas en sus exámenes.

La impugnación se articula en dos fases:

Primera Fase:

a) Si el que ha evaluado el ejercicio inicial es el Profesor, cabe la revisión del examen ante un Tribunal nombrado de acuerdo con la normativa propia que al efecto establezca cada Universidad.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

b) Si el ejercicio inicial es corregido por un Tribunal, cabe su revisión ante el propio Tribunal.

Segunda Fase: Tiene carácter jerárquico: a propuesta del Tribunal, se nombrará una Comisión de Reclamaciones, que resolverá las reclamaciones efectuadas contra la evaluación del profesor o del Tribunal que corrigió en primera instancia.

El Estatuto del Estudiante del la Universidad Complutense de Madrid, establece un sistema de impugnación que resulta compatible con el del Estatuto estatal y donde debemos destacar las siguientes especialidades (arts. 47, 48, 49 y 50):

⇒ **La impugnación de la calificación inicialmente obtenida se revisa inicialmente ante el mismo profesor, en una suerte de vía previa administrativa similar a un recurso de Reposición.**

⇒ En caso de disconformidad, el alumno puede Impugnar la calificación ya revisada mediante la reclamación ante el Tribunal del Departamento nombrado al efecto al inicio de cada curso académico.

⇒ En caso de disconformidad, cabe la interposición de recurso administrativo (de alzada) ante el Rector (competencia que ejerce actualmente por Delegación el Vicerrector de Estudiantes, Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio de 2013, de establecimiento de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo. (Publicado en el BOCM nº 188, de 9 de agosto de 2013).

SEGUNDO.- El Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, de 30 de mayo de 1997 (B.O.C.M. Nº 181, de 1 de Agosto de 1997) regula en nuestra Universidad el acto de revisión con las siguientes previsiones:

"Articulo 47 Revisión

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 cuatro días hábiles desde la publicación de las calificaciones.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Artículo 48 Acto de revisión

En el acto de revisión del examen, el estudiante será atendido personalmente por todos los profesores que hayan intervenido en su calificación o, en su caso, por el profesor que coordine la asignatura."

TERCERO.- El sistema de revisión de exámenes establecido determina que la calificación de un examen es un acto administrativo, y que ese acto administrativo, como cualquier otro de tal carácter, está sometido a la posibilidad de su impugnación, mediante recurso, existiendo, como hemos visto, una triple instancia impugnatoria.

CUARTO.- El acto de revisión es el primer paso del citado procedimiento administrativo impugnatorio de la calificación inicialmente obtenida por el interesado.

Ante la falta de regulación exhaustiva del procedimiento en la normativa estatal y en nuestra normativa propia, he efectuado una labor de análisis de la normativa en algunas otras Universidades españolas, que se relacionan en el documento Anexo a continuación, para su consulta si resulta de interés.

QUINTO.-A la vista de la normativa parcialmente transcrita en el Anexo a esta Recomendación, transcripción cuyo objeto es que nuestro Profesorado tenga criterios aclaratorios sobre cuestiones que en la práctica se le pueden plantear, esta Defensora efectúa la siguiente:

RECOMENDACIÓN SOBRE EL ACTO DE REVISIÓN DE CALIFICACIONES:

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

De acuerdo con las consideraciones ya efectuadas por mi precedesora en el cargo en su recomendación sobre **LAS FECHAS MÍNIMAS QUE DEBIERAN RESPETARSE ENTRE LA PUBLICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN Y LA FECHA DE REVISIÓN DEL EXAMEN, de 6 de julio de 2012, debiera respetarse un plazo mínimo de 4 días**

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

hábiles desde la fecha de publicación de las calificaciones y la fecha de revisión de exámenes, que evite vaciar de contenido el derecho, que el artículo 47 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense, otorga a sus alumnos.

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

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

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

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

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

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

Por ello, entiendo que la obtención de una calificación inferior a la inicialmente obtenida vulneraría, en opinión de esta Defensora, los principios rectores del procedimiento

administrativo en vía de recurso y debe ser rechazada de plano, puesto que su finalidad última es la protección de los derechos del recurrente.

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

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

Madrid, 12 de mayo de 2015,

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

ANEXO

1- REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE LAS COMPETENCIAS ADQUIRIDAS POR EL ALUMNADO EN LOS TÍTULOS OFICIALES, TÍTULOS PROPIOS Y DE FORMACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.

(Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 24 de mayo de 2011 Publicado en el BOULPGC nº 6 de 2011, de 6 de junio).

Artículo 42.- Lugar y la fecha de la revisión de las evaluaciones

Junto con los resultados de las evaluaciones, los profesores deberán hacer público el horario, el lugar y la fecha en que tendrá lugar su revisión, con un mínimo de dos sesiones que no podrán coincidir en el mismo día. Las revisiones deberán realizarse dentro de los 5 días hábiles siguientes desde la fecha de publicación de los resultados.

Al efecto de conseguir una revisión ordenada, ésta se podrá realizar con cita previa, usando para ello los sistemas telemáticos que la ULPGC ha desarrollado a tal efecto. **En el acto de la revisión, los estudiantes podrán solicitar información acerca de la calificación obtenida** sin necesidad de cumplimentar ninguna otra solicitud previa.

2- NORMATIVA DE EVALUACIÓN PARA LAS TITULACIONES DE GRADO EN LA UNIVERSIDAD DE HUELVA.

Artículo 34. Revisión de las calificaciones contenidas en actas provisionales

Los estudiantes podrán solicitar información sobre la calificación obtenida, mediante revisión, en su presencia, de toda prueba, trabajo, práctica o examen, que estuviera contemplada en el sistema de evaluación, durante los plazos señalados en el artículo 31.3 de esta normativa y sin necesidad de cumplimentar ningún requisito de solicitud previa, salvo que el número de estudiantes lo justifique.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Artículo 35. Prohibición de disminución de las calificaciones en vía de revisión

En ningún caso se podrá disminuir la calificación de una prueba del sistema de evaluación por el ejercicio del derecho a la revisión de la misma, salvo en los casos en que se acredite un error aritmético o de hecho.

3- REGLAMENTO DE CONVOCATORIA, EVALUACIÓN Y ACTAS. UNIVERSIDAD DE MURCIA

(Aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia en sesión de 12 de abril de 2011 y modificado en sesión de 28 de octubre de 2011)

Artículo 3. Definición

Se entiende por revisión y reclamación el **derecho que tiene el estudiante a recibir aclaraciones respecto de la calificación obtenida y, en su caso, a la modificación de la misma.**

Artículo 28. Derecho a revisión y reclamación del resultado de una prueba global

1. El estudiante que se someta a una prueba global que deje constancia escrita, gráfica o grabada podrá ejercer de manera individual su derecho a revisión en las condiciones establecidas en este reglamento.
2. El derecho de revisión comporta que el estudiante, en los plazos previstos podrá acceder a su propio ejercicio, en el caso de que haya quedado constancia escrita, gráfica o grabada del mismo; tiene derecho a recibir una explicación detallada de su calificación y, en su caso, obtener una nueva valoración, sin que pueda tenerse en cuenta ningún dato, elemento o circunstancia que no haya quedado reflejado en el ejercicio o expresado en el momento de su realización.

3. El derecho de reclamación es el que excepcionalmente puede ejercer ante un tribunal el estudiante disconforme con la calificación obtenida en el proceso de revisión o si el ejercicio de ese derecho se ha vulnerado.

4. El ejercicio de cualquiera de los dos derechos no podrá suponer, salvo que se haya producido un error material, una revisión a la baja de calificación inicialmente obtenida.

Artículo 29. Derecho a revisión

1. El ejercicio del derecho de revisión es independiente de la calificación obtenida y habrá de hacerse con el docente que lo haya evaluado, salvo causa de fuerza mayor.

2. El docente deberá señalar al menos dos días y, en la medida de lo posible, en turnos distintos de mañana y tarde, para que el estudiante pueda ejercer su derecho a revisión, anunciándose con al menos 48 horas de antelación respecto del primero de los días señalados.

3. El docente podrá ofertar adicionalmente una revisión mediante el uso del entorno virtual de la asignatura, en cuyo caso no será necesario acogerse a los plazos de revisión fijados con carácter general sino a los establecidos, en su caso, por el docente.

4. Estudiante y docente podrán pedir que quede constancia del ejercicio del derecho de revisión.

5. Cuando el tipo de preguntas se preste a ello (entre otros, exámenes tipo test, fórmulas, problemas), el docente hará públicas las respuestas correctas, antes de iniciar el proceso de revisión.

6. Cuanto ha sido señalado al respecto del docente responsable de la evaluación es, así mismo, aplicable respecto del correspondiente tribunal, en el caso de que se haya procedido con arreglo a la evaluación por tribunal prevista en el artículo 25.

4- RESOLUCIÓN DE 9 DE MARZO DE 2012, DE LA GERENCIA, POR LA QUE SE EJECUTA EL ACUERDO ADOPTADO POR EL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE APRUEBA LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE LAS COMPETENCIAS ADQUIRIDAS POR EL ALUMNADO EN LAS TITULACIONES OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA.

Artículo 11. Revisión y Recursos.

1. A lo largo del curso, el profesor deberá dar a los estudiantes que así lo requieran las explicaciones oportunas sobre las calificaciones obtenidas y sobre su progreso a través de las pruebas de evaluación, en horario de tutoría y/o en otro momento a consideración del profesor, pudiendo modificarse las calificaciones.

2. La revisión de las calificaciones finales se realizará en dos días distintos, transcurridos al menos dos días hábiles desde su publicación. Los Centros arbitrarán los mecanismos que permitan autentificar la fecha de la publicación de las calificaciones provisionales.

3. Transcurrido el período de revisión, el profesor publicará en los tablones de anuncios las calificaciones definitivas.

4. En el caso de que el estudiante no estuviera conforme con la calificación, una vez revisada, tanto de una asignatura como del Trabajo Final de Grado o Máster, podrá recurrir ante la dirección del Centro en los cinco días siguientes a la publicación definitiva de las calificaciones.

5. El estudiante hará constar en la reclamación el motivo de la misma. **Para formular la reclamación, el estudiante tendrá derecho a disponer, dentro del plazo de reclamación, de una copia de todas las pruebas realizadas**. Dicha copia será suministrada por el Centro mediante el procedimiento establecido, siguiendo la Instrucción vigente de la Gerencia de la Universidad de

Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos.

5-ACUERDO DE 17 DE JUNIO DE 2013, DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DEL REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LAS COMPETENCIAS ADQUIRIDAS POR EL ALUMNADO. (Boletín Oficial del Principado de Asturias núm. 147 de 26-VI-2013).

CAPÍTULO VII.

PUBLICACIÓN DE CALIFICACIONES Y PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y RECLAMACIÓN

Artículo 21.—Publicación de las calificaciones provisionales.

1. Las calificaciones provisionales deberán hacerse públicas, e identificadas de forma que se garantice la protección de datos personales, en el plazo máximo de diez días hábiles siguientes a la última prueba de evaluación realizada.

2. La publicación de las calificaciones provisionales se realizará a través del sistema de envío de notas del software de gestión académica de la Universidad de Oviedo. Adicionalmente y sin perjuicio de lo anterior, el profesorado podrá hacer uso de los tablones oficiales de anuncios. 3. Conjuntamente con la publicación de las calificaciones provisionales el profesorado hará públicos el lugar, la fecha y el horario en que se podrá realizar la revisión. Ésta deberá efectuarse en el período comprendido entre el primer y el tercer día hábil posteriores a la publicación de las calificaciones provisionales y al menos veinticuatro horas después de la publicación de las mismas. En la medida de lo posible, la revisión se programará en horario no lectivo para el estudiante.

Artículo 22.—Revisión de las pruebas y publicación de las calificaciones finales.

1. El alumnado tendrá derecho a que se revise en su presencia toda prueba que sirva para su evaluación, y a conocer los criterios de calificación que han sido aplicados.

2. En el plazo indicado en el artículo anterior, el alumnado podrá acceder a sus pruebas en presencia del profesor que las ha calificado. Esta revisión podrá ser individual para el estudiante que así lo solicite. **Si la prueba hubiera sido de carácter oral, el alumnado tendrá derecho a obtener una explicación por escrito de la calificación otorgada.** Si la prueba hubiera sido realizada ante un tribunal, la revisión se ejercitará ante el presidente del mismo.

3. **El alumnado tendrá derecho, previa solicitud por escrito dirigida al coordinador de la asignatura o actividad, a la obtención de una copia de las pruebas escritas que haya realizado y de los criterios de calificación aplicados, copia que deberá ser entregada una vez finalizado el proceso de revisión, independientemente del resultado del mismo**. Transcurrido el período de revisión, el profesorado hará públicas las calificaciones definitivas dentro de las

veinticuatro horas siguientes a la finalización del período de revisión y procederá a elaborar las actas correspondientes. Asimismo, las calificaciones definitivas de una convocatoria serán públicas como mínimo siete días naturales antes de la fecha de evaluación final de la convocatoria siguiente. La publicación de las calificaciones definitivas se realizará a través del software de gestión académica de la Universidad de Oviedo. Adicionalmente y sin perjuicio de lo anterior, el profesorado podrá hacer uso de los tablones oficiales de anuncios.

5. En todo caso, el cierre del acta se ajustará a la fecha máxima que a tal efecto fije, para cada convocatoria y curso, el vicerrectorado competente en materia de ordenación académica, sin que ello pueda suponer reducción en el plazo establecido en el artículo 21.3 del presente Reglamento.

6-NORMATIVA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, REGULADORA DE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN EN LOS PROCESOS FORMATIVOS VINCULADOS A LOS TÍTULOS DE GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO CON PLANES DE ESTUDIO ADAPTADOS AL R.D. 1393/2007 (Aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad Politécnica de Madrid en su sesión del 22 de Julio de 2010).

De los procesos de revisión y reclamación de pruebas de evaluación

Artículo 49. De las finalidades de la revisión y de la reclamación y derechos del alumno.

1. Los procedimientos de reclamación y revisión establecidos en la presente normativa derivan de la naturaleza académica y administrativa de las pruebas de evaluación y son específicos de la Universidad.

Las revisiones tendrán una doble finalidad: administrativa y formativa. La finalidad administrativa de la revisión será la rectificación de los errores de corrección o calificación, ya sean materiales, de hecho o aritméticos que hayan podido producirse. **La finalidad formativa de la revisión será la comunicación detallada a los estudiantes que la soliciten de lo ejecutado correcta e incorrectamente en la prueba de evaluación que se revise.**

El objeto de las reclamaciones será la subsanación de posibles defectos de forma o vicios en el procedimiento, la anulación de actos en que se haya producido desviación de poder o poner de manifiesto la disconformidad con el resultado de una revisión.

2. Siempre que las condiciones lo permitan, la revisión del examen debe favorecer la mejor comprensión por parte del alumno de los aciertos y fallos realizados durante la prueba evaluable, para lo cual los tribunales y profesorado de la asignatura facilitarán que se puedan revisar los ejercicios realizados contrastándolo con los criterios y, en su caso, resultados, dados por el profesor.

3. En el caso de disconformidad con el resultado de la revisión el alumno podrá presentar reclamación ante el Director de Departamento o de Centro, según proceda.

4. El inicio de cualquier procedimiento de reclamación no supondrá para los interesados en los mismos, perjuicio alguno que pudiera derivarse del cumplimiento de los plazos de matrícula,

convocatoria de pruebas de evaluación o cualquier otro que sea consecuencia de dicho procedimiento.

Artículo 50. Revisión y reclamación de las calificaciones de las actividades evaluables en los sistemas de evaluación continua de asignaturas.

1. **De manera simultánea a la publicación de las calificaciones provisionales de las diferentes actividades evaluables, los profesores responsables de la calificación fijarán, en los tablones o página web de la asignatura, el horario, lugar, fecha y procedimiento en que los alumnos que lo deseen puedan solicitar la revisión de las pruebas de evaluación y de las calificaciones en ellas obtenidas**. En todo caso, estas pruebas y sus calificaciones siempre podrán ser revisadas en los horarios de tutorías de los profesores responsables de la calificación durante el semestre académico en el que se desarrolle la asignatura.

2. La revisión será realizada en presencia del alumno y éste podrá comprobar la corrección de la que ha sido objeto.

3. En el caso de disconformidad con el resultado de la revisión el alumno podrá presentar, en los cinco días hábiles siguientes a la revisión, la reclamación en la Secretaría del Departamento dirigida al Director del mismo.

4. El Director del Departamento, tras consultar al Tribunal de la asignatura afectada comunicará al alumno su resolución en un plazo no superior a diez días hábiles desde la reclamación.

5. En el caso de que el Trabajo Fin de Grado esté adscrito a Departamentos, le será aplicado el procedimiento de revisión y reclamación descrito en este artículo.

7- REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO Y DE EVALUACIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAEN (Aprobado por el Consejo de Gobierno el 19 de julio de 2005 y modificado el 13 de marzo de 2006. Modificado en Consejo de Gobierno de 23 de noviembre de 2011) (BOUJA, nº 57, Marzo-Abril-2006)

REVISIÓN ANTE EL PROFESOR

Artículo 36.

1. Los alumnos tendrán acceso a sus propios ejercicios en los días siguientes a la publicación de las calificaciones, tanto para el caso de exámenes finales, como parciales o pruebas de evaluación continua, recibiendo de los profesores que los calificaron las oportunas explicaciones orales sobre la calificación recibida.

2. En el momento de hacerse públicas las calificaciones, el profesor encargado de la evaluación deberá anunciar el período de revisión de dichas calificaciones. Su duración será la suficiente para que puedan ejercer los derechos previstos en el número uno de este precepto todos los alumnos interesados antes de la firma de las actas.

8-REGLAMENTO DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA. CONSEJO DE GOBIERNO DE 16 DE DICIEMBRE DE 2008.

Artículo 42:

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las pruebas, exámenes y trabajos objeto de evaluación. La revisión será individualizada si así lo solicita el estudiante o lo considera conveniente el profesor responsable, y será realizada en presencia del profesor o profesores que hayan asignado las calificaciones.

Artículo 43:

1. En el caso de actividades de evaluación realizadas durante el desarrollo de las actividades docentes de la asignatura, la revisión podrá realizarse en los horarios de tutoría del profesor, previa solicitud por parte del estudiante, en un plazo máximo de un mes desde la realización de la correspondiente prueba.
2. En el caso de los exámenes finales realizados en los periodos de evaluación, conjuntamente con la publicación de las calificaciones el profesor responsable hará públicos el lugar, la fecha y la hora en que se podrá realizar la revisión del examen final. El periodo de revisión contendrá algún día comprendido entre el tercer y décimo día hábil siguiente a la publicación de las calificaciones finales.

3. A los efectos del cómputo del plazo anterior, los profesores responsables de las asignaturas deberán presentar las calificaciones finales en la Administración del Centro para su publicación.

4. Los artículos 43.2 y 43.3 no serán de aplicación en los estudios de Máster.

5. A las revisiones los estudiantes podrán acudir con el material que estimen oportuno para justificar sus respuestas a las cuestiones planteadas en la prueba objeto de revisión.

9- REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO EN LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Artículo 17. Revisión de las calificaciones

1. El alumnado tiene derecho a la revisión presencial de sus exámenes u otro tipo de pruebas, tanto parciales como finales, sin previa solicitud, en las fechas y horarios que a tal efecto deberán fijarse en el momento de hacer públicos los resultados provisionales, recibiendo del profesorado responsable de su evaluación las oportunas explicaciones sobre las calificaciones recibidas y, si así lo solicita, la descripción de las respuestas correctas a las preguntas o supuestos. El alumnado tendrá derecho a recibir una copia de su examen, tal y como disponen los Estatutos de la Universidad de Almería.

2. Las fechas y el lugar de revisión, a publicar junto con las calificaciones, deberán estar comprendidos dentro de los cuatro días hábiles inmediatamente siguientes a la publicación de los resultados provisionales. Se procurará fijar un horario que facilite el acceso a la revisión. Asimismo, se deberá garantizar la compatibilidad de horarios de los distintos grupos y alumnado a tiempo parcial.

3. Se establecerán sesión o sesiones de revisión que garanticen que el total del alumnado pueda revisar su examen.

10- NORMATIVA DE RÉGIMEN ACADÉMICO UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE. SEVILLA.

Artículo 28. Condiciones de la revisión.
1. En el momento de hacerse públicas las calificaciones, el profesor responsable de la asignatura deberá de hacer público el horario, lugar y fechas en que se hará la revisión de las mismas.

2. El plazo de revisión debe cubrir, al menos, los cuatro días siguientes a la publicación de las calificaciones y deberá tener una duración suficiente para que puedan ejercer el derecho sobre este precepto todo el alumnado interesado en la revisión, recibiendo de los profesores que los calificaron las oportunas explicaciones orales sobre la calificación recibida.

10-REGLAMENTO EXÁMENES UNIVERSIDAD DE LEON. (Modificación Acuerdo Consejo de Gobierno 20/05/08).

Titulo IV
De la Revisión de exámenes

Capítulo 1

Revisión por el propio docente que ha calificado el examen.

16º.- Simultáneamente a la publicación de las calificaciones provisionales de los exámenes finales escritos u orales se hará público el horario, lugar y fecha en que los estudiantes que lo deseen tendrán derecho a revisar su examen, así como el plazo y el lugar de presentación de la solicitud de revisión conforme a lo previsto en este artículo.

Para que se proceda a la revisión del examen será necesaria la previa petición del estudiante. Dicha petición podrá realizarse por dos vías:

a). Preferentemente, a través del sitio web de la Universidad de León: www.unileon.es pulsando el icono existente en la página principal: "Secretaría Virtual", en el apartado de "Consultas de notas provisionales", pulsando el botón "Solicitar" de la columna "Revisión de exámenes". Se podrá realizar desde cualquier ordenador conectado a Internet, siendo recomendable que los solicitantes obtengan un resguardo acreditativo de la petición.

b). Si no pudieran utilizar el procedimiento previsto en el punto anterior, podrán cumplimentar el modelo de impreso que figura como Anexo a este Reglamento y que se facilitará a los estudiantes por las Administraciones de los Centros.

El plazo concluirá a las 12.00 horas del día anterior a la revisión, debiéndose presentar la misma en la Administración del Centro en el que se imparte la titulación a la que pertenece, o bien en la Administración del Departamento responsable de la impartición de la asignatura objeto de revisión, con el correspondiente registro de entrada.

Una vez concluido el plazo de presentación de solicitudes por el procedimiento previsto en el párrafo b), la Administración del Centro o, en su caso, la del Departamento remitirán al profesor responsable de la asignatura, con anterioridad a la fecha en que esté prevista la revisión del examen, las solicitudes presentadas.

Las solicitudes presentadas telemáticamente por el procedimiento y plazos descritos en los anteriores apartados a) figurarán en un listado que podrá ser consultado en el sistema por el profesor responsable de la asignatura. En dicho listado se detallará la asignatura cuyo examen desea revisarse, la titulación a la que pertenece y la identidad de los estudiantes que han solicitado revisión.

17º.- La solicitud de revisión de examen irá dirigida al profesor responsable de la asignatura, si bien los-estudiantes deberán ser atendidos por el profesor o profesores que le hayan calificado.

Dicha revisión deberá realizarse entre los días hábiles tercero y quinto siguientes a la publicación de las calificaciones, y de la misma deberá quedar constancia documental mediante la firma del profesor o profesores que la realicen del justificante que, a tal efecto, podrá imprimirse desde la Secretaría virtual, si utilizan dicho procedimiento o se facilitará a los estudiantes por las Administraciones de los Centros o de los Departamentos acompañando al modelo de solicitud de revisión. Dicho documento constará de dos copias quedando una de ellas para el profesor y otra para el propio estudiante.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora Universitaria

INFORME SOBRE CONVOCATORIA DE HUELGA POR PARTE DE LOS ALUMNOS

En primer lugar, procede aclarar que el Derecho de Huelga es un derecho cuyo ámbito subjetivo se limita a los trabajadores.

El artículo 28.2 de nuestra Constitución proclama este Derecho enmarcándolo a la vez como un Derecho Fundamental y una Libertad Pública, dotándole, por tanto, de la máxima protección jurídica y jurisdiccional existente en nuestro ordenamiento jurídico y estableciendo:

"2. Se reconoce el derecho a la **huelga de los trabajadores** para la defensa de sus intereses. La ley que regule el ejercicio de este derecho establecerá las garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad."

No existe por tanto, un derecho de huelga que puedan ejercer los estudiantes universitarios, ya que éstos no son trabajadores.

En segundo lugar, el "mal llamado" derecho de huelga estudiantil es un derecho que se ejerce a través de los derechos de asociación, manifestación y reunión, derechos también fundamentales configurados como libertades públicas, pero cuya regulación no es la regulación establecida para el derecho de huelga.

La normativa universitaria sí regula el ejercicio de estos derechos en los siguientes términos.

El estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por el Real Decreto 1791/20010, de 30 de diciembre establece como derechos comunes a todos los estudiantes universitarios, entre otros, los siguientes:

"Artículo 7. *Derechos comunes de los estudiantes universitarios.*

1. Los estudiantes universitarios tienen los siguientes derechos comunes, individuales o colectivos:

Pabellón de Gobierno
Isaac Peral s/n
28040 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90/ 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es

r) A la libertad de expresión, de reunión y de asociación en el ámbito universitario, exenta de toda discriminación directa e indirecta, como expresión de la corresponsabilidad en la gestión educativa y del respeto proactivo a las personas y a la institución universitaria

El Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid aprobado por la Junta de Gobierno en 30 de mayo de 1997 y publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 181 de 1 de agosto de 1997, regula la cuestión en su capítulo VIII, estableciendo:

"Derecho de reunión.

Artículo 38

Reuniones, manifestaciones y concentraciones

l. Reuniones

Todos los estudiantes podrán ejercer el derecho de reunión en los locales de la Universidad en horario de actividad académica, previa autorización por las Autoridades Universitarias, que lo concederán sujeto a:

a) La no interrupción de las actividades docentes.

b) El buen uso de los locales.

2. Manifestaciones y concentraciones.

Las manifestaciones o concentraciones de cualquier naturaleza que se realicen en el Campus de la Universidad deberán cumplir las condiciones que determina el ordenamiento Jurídico y la normativa de la Universidad Complutense, exigiéndose, en todo caso, el permiso correspondiente."

Por ello, te comunico que, en opinión de esta Defensora, no existe un derecho genérico a adherirse a la huelga de forma abstracta, sino el derecho a ejercer los de reunión, manifestación y libertad de expresión.

Pabellón de Gobierno
Isaac Peral s/n
28040 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90/ 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es

Estos derechos en ningún caso otorgarían a un estudiante la potestad de que se le exima de acudir a una concreta clase por existir convocada una huelga ni tampoco a que se le vuelva a efectuar una nueva convocatoria de un examen o una práctica, ya que ello implicaría la interrupción de una actividad docente.

Otra cosa sería la existencia de una causa de fuerza mayor que EFECTIVAMENTE IMPIDA al alumno la asistencia a clase o al examen, ya bien porque pudiera haber piquetes que se lo impidieran o porque se hubieran cerrado los accesos a las aulas como consecuencia de alguna concentración o manifestación.

En dicho caso, esta Defensora entiende que podría justificarse, previa acreditación de la efectiva imposibilidad de acceso, la falta de asistencia a clase, a las prácticas o a los exámenes convocados, si bien, como puedes comprobar, la normativa no recoge este supuesto de forma específica.

Sí se recoge de forma un tanto genérica con respecto a los exámenes, al establecer el citado Estatuto estatal del Estudiante Universitario, aprobado por el Real Decreto 1791/20010, de 30 de diciembre:

"Artículo 25. *Evaluación de los aprendizajes del estudiante.*

1. La evaluación del rendimiento académico de los estudiantes responderá a criterios públicos y objetivos y tenderá hacia la evaluación continua, entendida como herramienta de corresponsabilidad educativa y como un elemento del proceso de enseñanza-aprendizaje que informa al estudiante sobre su proceso de aprendizaje.

2. La evaluación se ajustará a lo establecido en los planes docentes de las materias y asignaturas aprobados por los departamentos.

3. Los calendarios de fechas, horas y lugares de realización de las pruebas, incluidas las orales, serán acordados por el órgano que proceda, garantizando la participación de los estudiantes, y atendiendo a la condición de que éstos lo sean a tiempo completo o a tiempo parcial.

4. La programación de pruebas de evaluación no podrá alterarse, salvo en aquellas situaciones en las que, por imposibilidad sobrevenida, resulte irrealizable según lo establecido. Ante estas situaciones excepcionales, los responsables de las titulaciones realizarán las consultas oportunas, con el profesorado y los estudiantes afectados para

Pabellón de Gobierno
Isaac Peral s/n
28040 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90/ 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es

proceder a proponer una nueva programación de acuerdo con lo previsto en la normativa autonómica y de las propias universidades.“

Es mi opinión que el ejercicio de los derechos fundamentales debe siempre efectuarse teniendo dos premisas fundamentales que lo apoyen.

Como primera premisa, **deben respetarse de forma escrupulosa y absoluta los derechos de los demás así como la actividad docente**. ESTA ACTIVIDAD DOCENTE INCLUYE LAS CLASES, LOS EXÁMENES PROGRAMADOS Y LAS PRÁCTICAS Y LABORATORIOS.

Como segunda premisa, **no puede invocarse el ejercicio de un derecho fundamental para justificar el incumplimiento de una obligación, como es la de asistir a clase, a las prácticas o laboratorios y a los exámenes**, por lo que, en mi opinión, si un alumno decide no asistir a clase en una jornada de concentraciones debe asumir que es posible que el profesor lo tenga en cuenta a la hora de su calificación, y, en cualquier caso, no tendría obligación de repetir ni el examen ni la clase práctica o el laboratorio a estos alumnos, salvo, como te he indicado, que exista otro motivo que justifique la inasistencia, como pudiera ser la efectiva y acreditada imposibilidad de acceso a los locales universitarios, u otros que pudieran darse como consecuencia de las concentraciones que pudieran estar celebrándose.

Madrid, 19 de noviembre de 2014
La Defensora del Universitario

Fdo. María Isabel Aránguez Alonso

Pabellón de Gobierno
Isaac Peral s/n
28040 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90/ 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

En contestación a una solicitud de información formulada por una Profesora de nuestra Universidad, y considerando que se trata esta de una cuestión cuyo conocimiento puede resultar interesante para todo el Profesorado, ya que repercutiría en la correcta tramitación de los procedimiento de revisión e impugnación de calificación que deben sustanciarse en los respectivos Departamentos, efectúo el siguiente

INFORME SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE ENTREGAR UNA COPIA DEL EXAMEN REALIZADO POR UN ALUMNO.

PRIMERO.

El derecho subjetivo a que el alumno obtenga una calificación objetiva en un derecho incuestionable de nuestros alumnos se recoge en la normativa universitaria en los siguientes preceptos:

La normativa estatal recoge este Derecho en el artículo h) del Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre de 2010 (B.O.E. de 31 de diciembre de 2010), indicando que el estudiante tiene derecho a una evaluación objetiva y siempre que sea posible continua, basada en una metodología activa de docencia y aprendizaje.

También el Capítulo V del Estatuto de Estudiante de la UCM, aprobado por nuestro Claustro en su sesión de fecha 16 de noviembre de 2005 (B.O.C.M. de 29 de diciembre de 2005) proclama este derecho, que califica como "Derecho a una Evaluación Justa".

SEGUNDO.

Para hacer efectivo ese derecho subjetivo reconocido en las normas citadas, el Estatuto del Estudiante Universitario estatal ya citado, regula en sus artículos 28, 29, 30 y 31 un sistema de reclamación donde **los estudiantes** tienen la legitimación para impugnar las calificaciones obtenidas en sus exámenes.

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

La impugnación se articula en dos fases:

Primera Fase:

a) Si el que ha evaluado el ejercicio inicial es el Profesor, cabe la revisión del examen ante un Tribunal nombrado de acuerdo con la normativa propia que al efecto establezca cada Universidad.

b) Si el ejercicio inicial es corregido por el Tribunal cabe su revisión ante el propio Tribunal.

Segunda Fase: Tiene carácter jerárquico: a propuesta del Tribunal, se nombrará una Comisión de Reclamaciones, que resolverá las reclamaciones efectuadas contra la evaluación del profesor o del Tribunal que corrigió en primera instancia.

El Estatuto del Estudiante del la Universidad Complutense de Madrid, si bien anterior en el tiempo, también establece un sistema de impugnación que resulta compatible con el del estatuto estatal y donde debemos destacar las siguientes especialidades (arts. 47, 48, 49 y 50):

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

⇒ En caso de disconformidad, cabe la interposición de recurso ordinario ante el Rector (competencia que ejercen actualmente por Delegación los Vicerrectores competentes por razón de la materia, Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio, ***de establecimiento de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo (B.O.C.M. de 9 de agosto de 2013)***

De acuerdo con la normativa citada podemos concluir que:

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

2. **Cada uno de los estudiantes** tiene la capacidad jurídica (legitimación) para impugnar **su calificación**.

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

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

4. En caso de disconformidad con la revisión, cabe la interposición de recurso ordinario ante el Rector o el Vicerrector que por razón de la materia tenga delegada esta competencia.

TERCERO.

No regula la normativa citada si existe obligación por parte del Profesorado Universitario de entregar una copia del examen realizado por el alumno.

Debemos por ello acudir a la normativa general reguladora de los actos administrativos y de los procedimientos de recurso que caben contra los mismos, contenida en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cuyo artículo 35. 1 a) establece:

""Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y **obtener copias de documentos contenidos en ellos**".

(...)

c) **A obtener copia sellada de los documentos que presenten**, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento"."

CUARTO.

Hemos encontrado dos sentencias que se pronuncian sobre la cuestión, que acompañamos al presente informe como Anexo I y Anexo II.

El anexo 1 incluye la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña nº 918/2002, de noviembre (RJCA 2003/712) .

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

Su fallo no deja lugar a dudas, sentenciando:

> En atención a todo lo expuesto, la Sala de lo Contencioso- Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, Sección Quinta, ha decidido:
>
> 1º Estimar el presente recurso y, en consecuencia, anular la Resolución del Rector de la Universitat Autónoma de Barcelona, de fecha 24 de julio de 1998, y de las resoluciones de que trae causa, retrotrayendo las actuaciones del procedimiento de revisión extraordinaria del examen hasta el momento anterior a formular la interesada sus alegaciones, previo efectivo derecho de la parte actora a obtener una copia del examen de la asignatura Derecho del Trabajo II realizado por ella en fecha 1 de septiembre de 1997.

En el Anexo II, incluimos una Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en concreto la **Sentencia num. 1396/2002 de 20 diciembre (**JUR\2003\173916), que no resulta tan clara, y que en opinión de esta Defensora es un poco forzada, al entender que no procede dar la copia al alumno, sino un recibo acreditativo de haber presentado el examen, apoyándose para ello en el artículo 35. 1 c) en lugar del artículo 35.1 a) de la citada Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Entendemos forzada la interpretación, ya que el artículo 35.1 c) declara el derecho de los interesados a **obtener copias de documentos contenidos en el expediente, sin matización alguna y sin distinguir si estos documentos son los presentados por el interesado o los aportados por la administración o por algún órgano consultivo con carácter de informe o dictamen.**

QUINTO.

La Consejería de Educación de la Junta de Andalucía se ha pronunciado sobre la cuestión, si bien para el ámbito de la Educación Secundaria, y apoyándose en otra Sentencia, esta vez del Juzgado de lo Contencioso-administrativo nº 3 de Málaga, reconoce el derecho a la obtención de la copia del examen de un alumno incluso cuando su solicitud se efectúa por el padre o tutor del menor.

Se acompaña el citado informe como Anexo III.

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

SEXTO.

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

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

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

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

Madrid, a 30 de noviembre 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

Consulta sobre plazo de conservación de exámenes.

La norma más precisa sobre la cuestión se contiene en una Resolución de la Secretaría General de la Universidad Complutense de Madrid, de 10 de diciembre de 2008, publicada en el BOUC nº 1 de 19 de enero de 2009, por la que se aprueban nuevas tablas de valoración y acceso de series documentales de la Universidad Complutense de Madrid.

En concreto, la Serie exámenes y pruebas de evaluación académica regula la materia relativa a la conservación de los exámenes y pruebas de evaluación y de los trabajos de curso.

A continuación transcribo su contenido, y acompaño en formato PDF el documento completo.

> **"*Serie:* EXÁMENES Y PRUEBAS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA**
>
> *Organismo productor:* Departamentos
> *Acceso:* En estos documentos se incluyen datos personales de los alumnos que son de acceso restringido, de acuerdo con el art. 57 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español; el art. 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el art. 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La liberalización total del acceso a estos documentos se producirá a los cincuenta años.
>
> *Valoración:* Los exámenes y/o pruebas de evaluación así como los trabajos de curso, se conservarán hasta la finalización del curso siguiente, excepto aquellos que den lugar a revisión y recurso que se conservarán hasta que finalice el último de los recursos posibles. Los modelos de examen, por el contrario, serán de conservación permanente."

De acuerdo con esta norma, el plazo general de conservación es el que transcurre hasta la finalización del curso académico posterior a su realización y calificación, si bien, si se tuviera conocimiento de la existencia de algún recurso con respecto a la calificación obtenida por el alumno, es recomendable conservar la documentación por un plazo superior.

No existe normativa alguna que pueda concretar cual es el plazo de conservación en caso de recurso, sin embargo, puede resultar orientativo tener en cuenta cuales son los plazos de interposición de recurso en materia de impugnación de calificaciones, procedimiento administrativo que se regula en los artículos 47 a 50 del Estatuto del Estudiante de la UCM y, en caso de que el recurso se interponga en vía jurisdiccional, sería necesario tener en cuenta el establecido en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Estos plazos de interposición no nos indican el tiempo de resolución del recurso, pero sí indican el plazo en el que el recurso podría ser interpuesto por el interesado, de manera que, transcurrido ese plazo, y en su caso, el razonable para recibir comunicación o la notificación de la interposición del recurso, podemos inferir que el recurso no ha sido interpuesto, y por tanto, proceder al archivo de los documentos.

El procedimiento administrativo de impugnación de calificaciones, en síntesis, establece los siguientes plazos de interposición de reclamaciones o recursos:

Procedimiento	Plazo de interposición	Órgano decisor
Revisión de la calificación	4 días hábiles desde el siguiente publicación de la calificación[1]	Profesor
Impugnación de la calificación	10 días hábiles desde el siguiente a la publicación de la calificación de la revisión	Tribunal de Reclamaciones del Departamento
Alzada[2]	1 mes desde el día siguiente a la notificación/publicación de la Resolución del Tribunal de Reclamaciones del Departamento	Rector[3] (Delegada la Competencia en el Vicerrectorado de Estudiantes o Postgrado)
Procedimiento	**Plazo de interposición**	**Órgano decisor**
Contencioso-Administrativo	2 meses desde el día siguiente a la notificación de la resolución rectoral (acto expreso) 6 meses si el Vicerrectorado competente no contesta en el plazo de 3 meses desde la interposición del recurso de alzada (acto presunto)	Juzgados de lo Contencioso-administrativo.

Esta es la interpretación de la Defensora Universitaria ante la ausencia de norma universitaria concreta al respecto, existiendo la posibilidad de una interpretación diferente, teniendo en cuenta normativa de carácter general como pudiera ser el plazos generales

[1] El Estatuto del Estudiante de la UCM no define la forma del cómputo de los días que constituyen el plazo de interposición del recurso, ni si ésos son hábiles o naturales, de manera que supletoriamente se aplica la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

[2] El Estatuto del Estudiante de la UCM es anterior a la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que establece que recuso procedente es el recurso ordinario. Tras la citada modificación el recurso admisible contra el acto tiene carácter de recurso de alzada.

[3] Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio, de establecimiento de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo. (Publicado en el BOCM de 9 de agosto de 2013).

de derechos y obligaciones de la Administración, que quizá, en mi opinión, pudieran ser algo menos precisos.

Espero que el documento sea de utilidad a todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Madrid, 2 de diciembre de 2014,
La Defensora del Universitario

Mª. Isabel Aránguez Alonso.

Expediente 191 /2014-15.

INFORME SOBRE LA OBJECIÓN DE CONCIENCIA EN LAS PRÁCTICAS CON ANIMALES.

NORMATIVA APLICABLE.

Primero.- La normativa aplicable a la obligatoriedad de asistencia a clase, obligatoriedad que incluye las prácticas obligatorias establecidas en el plan de estudios, se contiene en los preceptos que se transcriben a continuación:

A.-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 2a) 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".

B.- 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, 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:

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

*"**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."

No exististe duda acerca de la efectiva obligación de cursar las prácticas establecidas en los planes de estudio aprobados de acuerdo con la normativa vigente.

Segundo. La normativa aplicable al uso de animales en la investigación, que también incluye la docencia son las que se citan a continuación:

> Ley 6/2013, de 11 de junio, de modificación de la Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio
>
> Real Decreto 53/2013, de 1 de febrero, por el que se establecen las normas básicas aplicables para la protección de los animales utilizados en experimentación y otros fines científicos, incluyendo la docencia
>
> Directiva 2010/63/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de septiembre de 2010, relativa a la protección de los animales utilizados para fines científicos
>
> Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio
>
> Real Decreto 65/2006, de 30 de enero, por el que se establecen requisitos para la importación y exportación de muestras biológicas
>
> Real Decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos
>
> Ley 8/2003, de 24 de abril, de sanidad animal

Tercero.- El artículo 3 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales regula el procedimiento para la aprobación del plan de estudios:

"Las enseñanzas universitarias oficiales se concretarán en planes de estudios que serán elaborados por las universidades, con sujeción a las normas y condiciones que les sean de aplicación en cada caso. Dichos planes de estudios habrán de ser verificados por el Consejo

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

de Universidades y autorizados en su implantación por la correspondiente Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley Orgánica 6/2001, modificada por la Ley 4/2007, de Universidades. Los títulos a cuya obtención conduzcan, deberán ser inscritos en el RUCT y acreditados, todo ello de acuerdo con las previsiones contenidas en este real decreto.2

El plan de estudios del Grado en Biología ha sido objeto de la tramitación procedimental descrita, por lo que las prácticas contenidas en dicho plan han sido verificadas y contrastadas por las máximas autoridades académicas en materia de formación universitaria.

Así mismo, ha sido publicitado de forma suficiente para dar a conocer dicho contenido a los alumnos interesados en cursar el mismo, de manera que no puede alegarse desconocimiento de su contenido y de las competencias necesarias para su superación.

Cuarto.- El 10 de febrero de 2012 se ha informado favorablemente por el Comité de Experimentación Animal de la UCM las prácticas que se imparten en el Grado en Biología.

EL DERECHO DE OBJECIÓN DE CONCIENCIA

Visto el contenido de la normativa en vigor, y por tanto, la existencia jurídica de una obligación por parte del alumnado ya matriculado de asistir a las prácticas legalmente aprobadas en el plan de estudios objeto de matriculación, así como la correspondiente autorización para su impartición, tanto desde el punto de vista académico como administrativo, es preciso finalizar el presente informe aclarando el concepto de lo que debe entenderse como OBJECIÓN DE CONCIENCIA.

Como indica la OPINIÓN DEL COMITÉ DE BIOÉTICA DE ESPAÑA SOBRE LA OBJECIÓN DE CONCIENCIA EN SANIDAD, en el documento elaborado con fecha 13 de octubre de 2011, y publicado en su página web:

"Se entiende por "objeción de conciencia" la negativa de una persona a realizar ciertos actos o tomar parte en determinadas actividades, **jurídicamente exigibles para el sujeto**, para evitar una lesión grave de la propia conciencia. El Estado de Derecho, en la medida en que reconoce el derecho fundamental a la libertad ideológica y religiosa, puede regular el ejercicio de la objeción de conciencia como manifestación del pluralismo ético y religioso presente en la sociedad.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

La objeción de conciencia consiste en manifestar la incompatibilidad entre los dictados de la conciencia individual y determinadas normas del ordenamiento jurídico al que la persona se encuentra sujeta, con objeto de ser eximida de llevarlas a cabo sin sufrir sanción. De ello se sigue que el concepto de objeción de conciencia incluya los siguientes elementos:

1) **La existencia de una norma jurídica de obligado cumplimiento**, cuyo contenido puede afectar a las creencias religiosas o morales de los individuos, y que no puede obviarse sin incurrir en sanción. Es necesario que el contenido de la norma jurídica sea tal que pueda resultar incompatible con las convicciones morales o religiosas de los individuos y no meramente contrario a ciertas opiniones o intereses personales de éstos.

2) La existencia de un dictado inequívoco de la conciencia individual opuesto al mandato jurídico, requisito sobre el que el ordenamiento jurídico puede requerir verificación.

3) La ausencia en el ordenamiento jurídico de normas que permitan resolver el conflicto entre una o varias normas y la conciencia individual o posibiliten alternativas aceptables para el objetor.

4) La manifestación del propio sujeto del conflicto surgido entre la norma y su conciencia, sin que sea relevante la mera presunción sobre la existencia de conflicto. En consecuencia, son inválidas las manifestaciones que al respecto realicen terceras personas en nombre de algún colectivo.

En el presente supuesto, en mi opinión no se dan los requisitos exigibles para que podamos considerar la posibilidad de la existencia de un derecho a la objeción de conciencia, por los siguientes motivos:

- El ejercicio de esta objeción no se plantea como una acción individual, que efectúa un alumno (o varios a título exclusivamente individual), **sino que se ha planteado como una acción colectiva**, que pretende la modificación de un plan de estudios ya aprobado por cauces diferentes al procedimiento diseñado por la normativa en vigor, regida por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Existen plenas alternativas para el objetor, **que ha decidido cursar este plan de estudios concreto, por su expresa voluntad, conociendo de antemano la obligatoriedad de realizar prácticas con animales**, tal y como viene haciéndose en la Universidad desde hace décadas.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Por otro lado, es opinión unánime en la doctrina y en la jurisprudencia que la Constitución Española de 1978 sólo reconoce expresamente el derecho de objeción de conciencia frente al servicio militar (artículo 30), si bien hay autores que entienden que nuestro texto constitucional también hace una referencia a la cláusula de conciencia de los periodistas en el artículo 20.1.d).

Desde el punto de vista de la jurisprudencia, el Tribunal Supremo Sala 3ª (Contencioso-Administrativo), sec. 5ª, S 21-6-2010, rec. 3356/2006, efectúa las siguientes consideraciones sobre la existencia del derecho a la objeción de conciencia:

> "Para sostener que, más allá de los específicos supuestos expresamente contemplados por la Constitución, de ésta surge un derecho a la objeción de conciencia de alcance general, que no podría ser ignorado por el legislador, suele invocarse --como se ha hecho en el caso ahora examinado-- el artículo. 16 de la Constitución. La idea básica de quienes sostienen esta postura es que la libertad religiosa e ideológica garantiza no sólo el derecho a tener o no tener las creencias que cada uno estime convenientes, sino también el derecho a comportarse en todas las circunstancias de la vida con arreglo a las propias creencias. Pero ésta es una idea muy problemática, al menos por dos órdenes de razones.
>
> En primer lugar, una interpretación sistemática del texto constitucional no conduce en absoluto a esa conclusión. Incluso, pasando por alto que la previsión expresa de un derecho a la objeción de conciencia al servicio militar en el artículo 30.2 no tendría mucho sentido si existiese un derecho a la objeción de conciencia de alcance general dimanante del artículo 16, **es lo cierto que el tenor de este último precepto constitucional dista de abonar la tesis de que la libertad religiosa e ideológica comprende el derecho a comportarse siempre y en todos los casos con arreglo a las propias creencias**. En efecto, **la libertad religiosa e ideológica no sólo encuentra un límite en la necesaria compatibilidad con los demás derechos y bienes constitucionalmente garantizados, que es algo común a prácticamente todos los derechos fundamentales, sino que topa con un límite específico y expresamente establecido en al artículo 16.1 de la Constitución: "el mantenimiento del orden público protegido por la ley"**. Pues bien, por lo que

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

ahora importa, independientemente de la mayor o menor extensión que se dé a la noción de orden público, es claro que ésta se refiere por definición a conductas externas reales y perceptibles. Ello pone de manifiesto que el constituyente nunca pensó que las personas pueden comportarse siempre según sus propias creencias, sino que tal posibilidad termina, cuanto menos, allí donde comienza el orden público.

En segundo lugar, **en contraposición a la dudosa existencia en la Constitución de un derecho a comportarse en todas las circunstancias con arreglo a las propias creencias, se alza el mandato inequívoco y, desde luego, de alcance general de su artículo 9.1: "Los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico".** Este es un mandato incondicionado de obediencia al Derecho. Derecho que, además, en la Constitución española es el elaborado por procedimientos propios de una democracia moderna. A ello hay que añadir que el reconocimiento de un derecho a la objeción de conciencia de alcance general a partir del artículo 16, equivaldría en la práctica a que la eficacia de las normas jurídicas dependiera de su conformidad con cada conciencia individual, lo que supondría socavar los fundamentos mismos del Estado democrático de Derecho.

Una vez sentado que el artículo 16 de la Constitución no permite afirmar un derecho a la objeción de conciencia de alcance general, es preciso verificar si podría encontrar fundamento en la jurisprudencia o en algún instrumento internacional.

Comenzando por los precedentes jurisprudenciales, la verdad es que distan de ser nítidos y lineales. Es indiscutible que la sentencia del Tribunal Constitucional 53/1985, relativa a la despenalización del aborto en ciertas circunstancias, afirma que el personal sanitario puede oponer razones de conciencia para abstenerse de participar en intervenciones dirigidas a la interrupción del embarazo. Pero a partir de aquí sería muy difícil extraer un principio general por constituir claramente un supuesto límite.

Más clara, como precedente en materia de objeción de conciencia, es la sentencia del Tribunal Constitucional 154/2002, relativa a la condena penal de unos padres que, a causa de sus creencias religiosas, no autorizaron una transfusión sanguínea para su hijo menor, que luego falleció. Ciertamente, el Tribunal Constitucional consideró que dicha condena penal supuso una violación de la libertad religiosa de los padres; lo que, al menos implícitamente, implica admitir que la libertad religiosa puede tener algún

reflejo en el modo de comportarse. Pero tampoco sería fácil extraer de aquí un principio general, por varios motivos: se trata de una sentencia atinente a cuestiones específicamente religiosas, no morales en general; se trata de una sentencia aislada; y se trata, sobre todo, de una sentencia muy ligada a las innegables exigencias de justicia material del caso concreto.

Y, en cuanto a las sentencias del Tribunal Constitucional 177/1996 y 101/2004, se contemplaban casos en que un militar y un policía fueron obligados a participar en actos religiosos. Cuando alguien sometido a una especial disciplina es obligado a participar en un acto religioso, hay sencillamente una violación de su libertad religiosa.

La jurisprudencia constitucional española, en suma, no ofrece base para afirmar la existencia de un derecho a la objeción de conciencia de alcance general. Y, por lo que se refiere a instrumentos internacionales que satisfagan las características exigidas por el artículo 10.2 de la Constitución para ser guía de la interpretación en materia de derechos fundamentales, el único que puede traerse a colación es el artículo 10.2 de la **Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que dispone: "Se reconoce el derecho a la objeción de conciencia de acuerdo con las leyes nacionales que regulen su ejercicio".**

Es verdad que este precepto no limita el derecho a la objeción de conciencia a un ámbito material determinado. Y es probable que, tras la mención específica a la Carta en el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/2008, por la que se autoriza la ratificación del Tratado de Lisboa, aquélla debe ya ser utilizada como canon interpretativo aun cuando el mencionado Tratado de Lisboa no haya todavía entrado en vigor. Ahora bien, la propia Carta circunscribe su eficacia a aquellos supuestos en que los Estados apliquen Derecho de la Unión Europea, lo que claramente no ocurre en el caso ahora examinado. **El artículo 10.2 de la Carta, además, requiere expresamente una "interpositio legislatoris" para desplegar sus efectos, por lo que no admite un derecho a la objeción de conciencia en ausencia de ley que lo regule** (...).

Las sentencias dictadas por el Pleno de la Sala en los recursos de casación 949/08, 905/08 y 1013/08, todas ellas de 11 de febrero de 2009, reiteran en este punto la doctrina que se acaba de reseñar."

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Finalizar citando, nuevamente el citado documento elaborado por el Comité de Bioética de España, que resulta muy esclarecedor por distinguir entre la objeción de conciencia y la desobediencia civil:

> " 2.3. La objeción, derecho individual
>
> Puesto que entendemos que objetar en conciencia es una forma de ejercer la libertad individual, la objeción sólo puede ser aceptada como un derecho del individuo y no un derecho colectivo. La conciencia pertenece a las personas físicas, no a entidades jurídicas ni a otros colectivos. A tal propósito conviene distinguir entre la objeción de conciencia y la desobediencia civil. Ambas son perfectamente legítimas en los estados de derecho, pero el sentido de una y otra son distintos. Con la objeción de conciencia, como su nombre indica, se expresa la voluntad de la persona de no adherirse a una norma por motivos de conciencia, reclamando que el Derecho le exima de ese deber y no le sancione por ello. La desobediencia civil, por su parte, puede ser individual o colectiva, pero es siempre un acto explícito y público de incumplimiento de una norma**. Lo que se persigue con la desobediencia civil es que la ley en cuestión desaparezca o sea modificada. No se busca sólo el incumplimiento individual, sino la incidencia en la opinión pública y la presión sobre ella.**
>
> El móvil de la desobediencia civil suele ser político, en tanto que el de la objeción es moral, religioso o científico. El desobediente incurre en una falta por la que puede ser penalizado, mientras que al objetor se le acepta excepcionalmente que no se someta a la norma, por razones morales, sin que ello suponga discriminaciones de ningún tipo. Si las decisiones democráticas reflejan el sentir de la mayoría, el respeto a la conciencia del objetor supone la voluntad de tener en cuenta las opiniones de las minorías.".

DE LEGE FERENDA

No obstante lo anterior, es cierto que existe una corriente cada vez más generalizada basada en razones éticas para oponerse a la experimentación con animales, basadas en el valor intrínseco del bienestar animal, valor que esta Defensora entiende como un valor digno de respeto por nuestra sociedad, especialmente de nuestra comunidad universitaria.

Muestra de estas corrientes son algunos proyectos de Proposición de Ley de objeción de conciencia en materia científica que ha sido propugnado por sindicatos.

Lo cierto y verdad es que se trata de un problema muy interesante, que tiene hondo calado en nuestra sociedad y que debe, obviamente ser objeto de debate y adecuada regulación por norma con rango de Ley, pero es éste un problema que no ha sido todavía objeto de aprobación por las Cortes Generales y, por ello, jurídicamente en el presente momento no

puede invocarse como un derecho subjetivo, tal y como nuestra jurisprudencia ha puesto claramente de manifiesto.

No obstante lo anterior, entiendo el sentimiento y la conciencia de nuestros alumnos y yo, personalmente, apoyo los valores que esta objeción de conciencia propugna, si bien debe ser objeto de un debate que permita establecer métodos de adquisición de las competencias contenidas en el Plan de Estudios con medios alternativos, y ello requiere la adecuación de las asignaturas del mismo, así como su adecuada tramitación legal.

Por todo lo expuesto, debo INFORMAR:

1. La normativa aplicable establece una obligación por parte del alumnado ya matriculado de asistir a las prácticas legalmente aprobadas en el plan de estudios objeto de matriculación, así como la correspondiente autorización para su impartición, tanto desde el punto de vista académico como administrativo.

2. No existe en el derecho positivo español un derecho genérico a la Objeción de Conciencia, tal y como ha establecido de forma reiterada la Jurisprudencia recaída en la materia, sino que el ejercicio de ese derecho debe venir previamente reconocido por una ley que así lo ampare y regule su ejercicio.

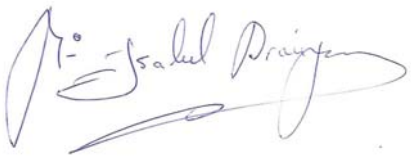
3. El ejercicio de esta Objeción de Ciencia no se plantea como una acción individual, que efectúa un alumno (o varios a título exclusivamente individual), **sino que se ha planteado como una acción colectiva**, y su admisión podría llegar a ocasionar que, de facto, se procediera a la modificación de un plan de estudios ya aprobado por cauces diferentes al procedimiento diseñado por la normativa en vigor, regida por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4. Los objetores **han decidido cursar este plan de estudios concreto, por su expresa voluntad, conociendo de antemano la obligatoriedad de realizar prácticas con animales**, tal y como viene haciéndose en la Universidad desde hace décadas.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

5. Me parece interesante el inicio de los estudios y proyectos necesarios para que nuestros alumnos puedan optar por otros medios prácticos de adquisición de las competencias descritas en el título, e insto a las Facultades que experimentan con animales vivos al objeto de que puedan establecer prácticas con medios alternativos.

Madrid, 5 de diciembre 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 – 91 544 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

INFORME SOBRE LA PUBLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS Y COMENTARIOS ANÓNIMOS QUE HACEN LOS ALUMNOS DE LAS DISTINTAS TITULACIONES EN LA EVALUACIÓN DE CALIDAD GIRADA POR LOS COORDINADORES DE LAS MISMAS.

A la vista de una concreta solicitud formulada por un Profesor a esta Defensora, sobre si es ajustada a derecho la publicación de las citadas encuestas de calidad, en qué medida deben ser difundidas o publicadas y cómo pueden afectar al honor y a la propia imagen del profesor evaluado, emito el siguiente INFORME

NORMATIVA APLICABLE.

Primero.-

Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, establece en su artículo octavo:

"Artículo octavo

Uno. No se reputará, con carácter general, intromisiones ilegítimas las actuaciones autorizadas o acordadas por la Autoridad competente de acuerdo con la ley, ni cuando predomine un interés histórico, científico o cultural relevante.

Segundo.-

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades regula expresamente la garantía de calidad del sistema universitario, tanto en su exposición de motivos como en su propio articulado.

A.- Exposición de motivos:

"De ahí ***que sea objetivo irrenunciable de la Ley la mejora de la calidad del sistema universitario en su conjunto y en todas y cada una de sus vertientes****. Se profundiza, por tanto, en la cultura de la evaluación mediante la creación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y se establecen nuevos mecanismos para el fomento de la excelencia: mejorar la calidad de la docencia y la investigación, a través de un nuevo sistema objetivo y transparente, que garantice el mérito y la capacidad en la selección y el acceso del profesorado, y mejorar, asimismo, la calidad de la gestión, mediante*

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

procedimientos que permitirán resolver con agilidad y eficacia las cuestiones de coordinación y administración de la Universidad.

Mejorar la calidad en todas las áreas de la actividad universitaria es básico para formar a los profesionales que la sociedad necesita, desarrollar la investigación, conservar y transmitir la cultura, enriqueciéndola con la aportación creadora de cada generación y, finalmente, constituir una instancia crítica y científica, basada en el mérito y el rigor, que sea un referente para la sociedad española. Así, la Ley crea las condiciones apropiadas para que los agentes de la actividad universitaria, los genuinos protagonistas de la mejora y el cambio, estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, impulsen y desarrollen aquellas dinámicas de progreso que promuevan un sistema universitario mejor coordinado, más competitivo y de mayor calidad."

B.-Título V. "De la Evaluación y Acreditación".

Por ello, la norma desarrolla en su Título V, denominado "De la Evaluación y Acreditación", como principio rector del sistema universitario, el de la garantía de la calidad, cuyo contenido detalla en su artículo 31[1], institucionalizando además un órgano que se

[1] **"Artículo 31. Garantía de la calidad.**

1. La promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos:
a) La medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.
b) La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.
c) La mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades.
d) La información a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
e) La información a la sociedad para fomentar la excelencia y movilidad de estudiantes y profesores.
2. Los objetivos señalados en el apartado anterior se cumplirán mediante el establecimiento de criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la evaluación, la certificación y la acreditación de:
a) Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
b) Las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de las Universidades y centros de educación superior.
c) Las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.
d) Las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior.
e) Otras actividades y programas que puedan realizarse como consecuencia del fomento de la calidad de la docencia y de la investigación por parte de las Administraciones públicas.
3. Las funciones de evaluación, y las conducentes a la certificación y acreditación a que se refiere el apartado anterior, corresponden a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y a los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determine, en el ámbito de sus respectivas competencias, sin perjuicio de las que desarrollen otras agencias de evaluación del Estado o de las Comunidades Autónomas.
A tal fin, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y los órganos de evaluación creados por ley de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con estándares internacionales de calidad, establecerán mecanismos de

encargará de las funciones de acreditación y evaluación del profesorado universitario, de evaluación de titulaciones universitarias, mejora de la calidad, seguimiento de resultados e informe en el ámbito universitario, y cualquier otra que les atribuya la Ley, configurado por la ANECA, cuyo régimen jurídico se establece en su artículo 32[2].

Tercero.-

Por lo que respecta a la transmisión de los datos obtenidos a terceros, materia regulada por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el artículo 6 de la invocada norma regula la cuestión estableciendo:

---

cooperación y reconocimiento mutuo. La Conferencia General de Política Universitaria informará y propondrá al Gobierno su regulación, a los efectos de garantizar el cumplimiento de los objetivos señalados en los apartados anteriores.

4. El Gobierno, previo informe de la Conferencia General de Política Universitaria, regulará las condiciones para que las universidades sometan a evaluación y seguimiento el desarrollo efectivo de las enseñanzas oficiales, así como el procedimiento para su acreditación.

[2] **"Artículo 32. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.**

1. Corresponderán al Organismo público Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), las funciones de acreditación y evaluación del profesorado universitario, de evaluación de titulaciones universitarias, mejora de la calidad, seguimiento de resultados e informe en el ámbito universitario, y cualquier otra que les atribuya la Ley.

La ANECA asumirá las funciones de evaluación de la actividad investigadora previstas en el Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario, en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Los estatutos del organismo público ANECA garantizarán su independencia funcional.

La ANECA ejercerá las funciones previstas en el párrafo primero de este apartado 1, dentro del marco general de competencias definido en nuestro ordenamiento.

2. La ANECA desarrollará su actividad de acuerdo con los principios de competencia técnica y científica, legalidad y seguridad jurídica, independencia y transparencia, atendiendo a los criterios de actuación usuales de estas instituciones en el ámbito internacional.

3. La ANECA podrá participar en los procedimientos de homologación y reconocimiento de equivalencias a títulos universitarios españoles y correspondencia de nivel académico, en los términos que se determinen reglamentariamente. La iniciación de estos procedimientos devengará una tasa."

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

"Artículo 6. Consentimiento del afectado.

1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado."

VULNERACIÓN DEL DERECHO AL HONOR Y TRANSMISIÓN DE DATOS.

Visto el contenido de la normativa en vigor, procede poner de manifiesto que, a la vista de la normativa invocada y parcialmente transcrita, es opinión de esta Defensora que, en principio, no existiría ninguna vulneración al honor o a la intimidad del profesorado en la transmisión o difusión de los resultados de las encuestas de calidad obtenidos en las evaluaciones de las respectivas titulaciones, al efectuarse en actuaciones autorizadas o acordadas por la Autoridad competente, en este caso, la Coordinación de la respectiva titulación, en el ejercicio de las funciones propias de la Administración Educativa Universitaria, y dentro del ámbito de una relación administrativa (en el caso de los funcionarios docentes) o laboral (en el caso del personal docente contratado), de acuerdo con la Ley Orgánica de Universidades, que expresamente establece la implementación de este sistema de evaluación de la calidad universitaria, existiendo, además, un predominio de un interés científico y cultural relevante.

De este modo, la transmisión del resultado de las encuestas atiende a la mejora de la calidad de la educación superior con el propósito de proporcionar información de relevancia para la toma de decisiones en la materia: las instituciones de educación superior, los títulos oficiales universitarios y el personal docente investigador, tal y como establece la normativa universitaria en vigor.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Sin embargo, sí entiendo necesarias algunas **precisiones** sobre la cuestión que no son de carácter legal, pero que creo que pueden ayudarnos a todos en la mejora de nuestra gestión:

1. Que, en la medida en que ello sea posible, mantener la máxima discreción sobre la labor de cada uno de los docentes es una medida de prudencia, puesto que las opiniones anónimas de los alumnos sobre el profesorado pueden, perfectamente, ser sesgadas y obedecer a criterios que se alejan por completo del ámbito docente.

2. Que el hecho de que exista una opinión desfavorable sobre la docencia de un Profesor no implica que se esté atentado a su honor u honorabilidad, ya que no es otra cosa que una opinión individual y subjetiva.

3. Que la difusión de estas opiniones pueden generar en el ámbito de los Centros o incluso de los Departamentos, corrientes de opinión que pueden, finalmente, ensombrecer la labor docente de algunos Profesores por motivos que no sean estrictamente docentes, por lo que, nuevamente la discreción y la prudencia deben ser criterios válidos para guiar, tanto la interpretación como la difusión de los datos obtenidos de las evaluaciones de calidad de las diferentes titulaciones.

4. Me parecería muy acertado incluir en el texto de las encuestas una advertencia de carácter general, dirigida a informar a los alumnos que completan las mismas que, cualquier observación que contenga impresiones de carácter subjetivo que tengan un carácter meramente insultante o irrelevante para la evaluación de la calidad, serán desechadas de plano, y no serán tenidas cuenta en el proceso evaluador.

Madrid, 26 de enero de 2015,
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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

INFORME SOBRE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS EXÁMENES. POSIBILIDAD DE MODIFICACIÓN DE LOS MISMOS POR PARTE DEL DEPARTAMENTO Y DEL RECTOR.

Se ha planteado en esta Oficina de la Defensora Universitaria una consulta sobre la posibilidad de que el Tribunal de Reclamaciones del Departamento pueda cambiar la calificación efectuada por el Profesor de la asignatura.

Ello nos lleva a estudiar la naturaleza jurídica de los actos de calificación de los exámenes de los estudiantes universitarios por parte de su profesorado, así como la posibilidad de modificación de dicha calificación por parte de los distintos órganos de la Universidad.

El informe sigue el criterio adoptado por la Asesoría Jurídica de nuestra Universidad en anteriores pronunciamientos sobre la materia.

PRIMERO.- El Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre de 2010 (B.O.E. de 31 de diciembre de 2010) regula en sus artículos 28, 29, 30 y 31 un sistema de reclamación donde **los estudiantes** tienen la legitimación para impugnar las calificaciones obtenidas en sus exámenes.

La impugnación se articula en dos fases:

Primera Fase:

a) Si el que ha evaluado el ejercicio inicial es el Profesor, cabe la revisión del examen ante un Tribunal nombrado de acuerdo con la normativa propia que al efecto establezca cada Universidad.
b) Si el ejercicio inicial es corregido por el Tribunal cabe su revisión ante el propio Tribunal.

Segunda Fase: Tiene carácter jerárquico: a propuesta del Tribunal, se nombrará una Comisión de Reclamaciones, que resolverá las reclamaciones efectuadas contra la evaluación del profesor o del Tribunal que corrigió en primera instancia.

El Estatuto del Estudiante del la Universidad Complutense de Madrid, establece un sistema de impugnación que resulta compatible con el del

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 544 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Estatuto estatal y donde debemos destacar las siguientes especialidades (arts. 47, 48, 49 y 50):

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

⇒ En caso de disconformidad, cabe la interposición de recurso ordinario ante el Rector (competencia que ejerce actualmente por Delegación el Vicerrector de Estudiantes, Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio de 2013, de establecimiento de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo. (Publicado en el BOCM nº 188, de 9 de agosto de 2013).

SEGUNDO.- El sistema de revisión de exámenes establecido determina que la calificación de un examen es un acto administrativo, y que ese acto administrativo, como cualquier otro de tal carácter, está sometido a la posibilidad de su impugnación, mediante recurso.

TERCERO.- Ante la falta de regulación exhaustiva del procedimiento a utilizar en los actos de revisión e impugnación de calificaciones, acudimos a la normativa de procedimiento administrativo común para delimitar el contenido del escrito de interposición de recurso y del de su resolución.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, regula el contenido del escrito de interposición del recurso en los siguientes términos:

"**Artículo 110. Interposición de recurso.**

1. La interposición del recurso deberá expresar:

a) El nombre y apellidos del recurrente, así como la identificación personal del mismo.

b) El acto que se recurre y la razón de su impugnación.

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

c) Lugar, fecha, firma del recurrente, identificación del medio y, en su caso, del lugar que se señale a efectos de notificaciones.

d) Órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige.

e) Las demás particularidades exigidas, en su caso, por las disposiciones específicas.

2. El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación, siempre que se deduzca su verdadero carácter.

3. Los vicios y defectos que hagan anulable un acto no podrán ser alegados por quienes los hubieren causado."

Y el artículo 113 regula cual debe ser el contenido de la Resolución del Recurso:

"Artículo 113. Resolución.

1. La resolución del recurso estimará en todo o en parte o desestimará las pretensiones formuladas en el mismo o declarará su inadmisión.

2. Cuando existiendo vicio de forma no se estime procedente resolver sobre el fondo se ordenará la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido salvo lo dispuesto en el artículo 67.

3. El órgano que resuelva el recurso decidirá cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, hayan sido o no alegadas por los interesados. En este último caso se les oirá previamente.

No obstante, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial."

El Tribunal de Reclamaciones del Departamento debe resolver cuantas cuestiones de forma o de fondo se planteen por parte del alumno reclamante, e incluso, si no han sido alegadas por éste, habida cuenta que la calificación de un examen mismo es una competencia administrativa que se ejerce por el profesorado por desconcentración de funciones de 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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Universidad, por lo que en ningún caso puede considerarse parte del derecho a la libertad de Cátedra.

CUARTO.- Las organizaciones administrativas, como organizaciones complejas, actúan mediante órganos, a los que se les otorgan distintas competencias, esa explicación organizativa es la que determina el reparto de tareas y funciones dentro de la Universidad, y explica porqué el Profesor es competente para la calificación de los exámenes, competencia que ejerce como órgano universitario, sin que pueda considerarse parte del derecho a la libertad de Cátedra.

Por ello, el sistema de impugnación de exámenes articulado en la normativa citada no afecta a la libertad de Cátedra, ya que el "ius examinandi", como facultad de verificar los conocimientos de los estudiantes se otorga legalmente a la Universidad, a la institución pública universitaria, no al profesorado.

Así, el artículo 46.3 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (en adelante LOU) indica:

"Las Universidades establecerán los procedimientos de verificación de los conocimientos de los Estudiantes (...)"

Corresponde, por ello, a la Universidad, como organización administrativa, el establecimiento de los procedimientos de verificación de los conocimientos de los estudiantes, que se materializa mediante la calificación de los exámenes por parte del Profesorado de la Universidad, que ejerce esta función como órgano de la Institución en la que se integra.

QUINTO.-No resulta oponible el derecho a la libertad de Cátedra del profesor individual ya que este derecho no comprende la función de examinar o valorar los conocimientos adquiridos por los alumnos:

Así lo establece la Sentencia del Tribunal Constitucional nº 217/1992, de 1 de diciembre:

"No puede ya decirse lo mismo respecto a que ese derecho fundamental comprenda también la función de examinar o valorar los conocimientos adquiridos por los alumnos en la materia o disciplina sobre la que versan las enseñanzas,"

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Y la nº 179/1996, de 12 de noviembre, del mismo Tribunal, que estudia a fondo la cuestión planteada

*"Es doctrina reiterada del Tribunal Constitucional que la admisión, régimen de permanencia y **verificación de conocimientos** de los estudiantes es una materia que se integra en la autonomía universitaria y no en el derecho a la libertad de Cátedra (...)."*

Porque el Tribunal Constitucional entiende que:

"La libertad de Cátedra no puede identificarse con el derecho de su titular a autorregular por sí mismo la función docente en todos sus aspectos, al margen y con total independencia de los criterios organizativos de la dirección del centro universitario. Es a las Universidades, en el ejercicio de su autonomía, a quienes corresponde disciplinar la organización de la docencia (...)".

"En suma, la libertad de Cátedra, en cuanto libertad intelectual del docente, no desapodera a los centros para disciplinar la organización de la docencia, de modo que aquélla no puede identificarse con el derecho de su titular a autorregular íntegramente y por sí mismo la función docente en todos sus aspectos, al margen y con independencia de los criterios organizativos de la dirección del centro universitario."

La citada LOU, en su artículo 33, plasmando la doctrina del Tribunal Constitucional en la materia, recoge como límites a la libertad de Cátedra: La constitución, las leyes y los derivados de la organización de las enseñanzas.

Entre estos límites organizativos, el Profesor SOUVIRÓN MORENILLA destaca:

- ⇒ La estructura de los estudios, que incluirían su duración, secuencia y sistemas de verificación de los conocimientos (**actos de calificación de los exámenes**).
- ⇒ Las modalidades formales de los estudios: su ámbito, carácter presencial o no, y su carga lectiva,

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

⇒ De su impartición, los objetivos y el marco básico de los contenidos disciplinares a impartir.

No así el método y las opciones científicas sustantivas, que sí pertenecen al núcleo esencial de la libertad de Cátedra, si bien debe ajustarse al principio de coordinación por el correspondiente Departamento, dentro de cada área de conocimiento, como establece el artículo 9 de la LOU.

CONCLUSIONES:

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

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

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

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

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

6. En caso de disconformidad con la revisión efectuada por el propio Tribunal de Reclamaciones del Departamento, cabe la interposición de recurso ordinario ante el Rector (competencia que ejerce

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

actualmente por Delegación el Vicerrector de Estudiantes, Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio de 2013, de establecimiento de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo. (Publicado en el BOCM nº 188, de 9 de agosto de 2013).

7. Contra la decisión Rectoral el alumno puede acudir a los Juzgados de lo Contencioso Administrativo.

Madrid, 23 de marzo de 2015
La Defensora del Universitario

Mª Isabel Aránguez Alonso.

Oficina del Defensor Universitario

ACLARACIÓN AL INFORME SOBRE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS EXÁMENES. POSIBILIDAD DE MODIFICACIÓN DE LOS MISMOS POR PARTE DEL DEPARTAMENTO Y DEL RECTOR.

Tras la emisión del informe titulado "Sobre la naturaleza jurídica de la calificación de los exámenes, posibilidad de modificación de los mismos por parte del Departamento y del Rector" de fecha 23 de marzo de 2015, hemos detectado que el apartado 6 de sus conclusiones pudiera dar lugar a confusión, motivo por el que se efectúa la siguiente ACLARACIÓN, en el sentido de puntualizar técnicamente el recurso que cabe interponer contra las decisiones del Tribunal de Reclamaciones de cada respectivo Departamento.

El Estatuto del Estudiante de la UCM (B.O.C.M. nº 181 de 1 de agosto de 1997) es anterior a la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que establece que recuso procedente contra las decisiones del Tribunal de Reclamaciones del Departamento es el recurso ordinario.

Tras la citada modificación legal, se establece un nuevo régimen de recursos en nuestro derecho administrativo, configurando como ordinarios, en su acepción contrapuesta a recurso especial, los recursos de alzada y reposición, que se interponen respectivamente ante el superior jerárquico o el mismo órgano que dictó el acto, respectivamente.

Por ello, al objeto de aclarar el procedimiento y sus plazos, tal y como ya se indicaba en el anterior informe de esta Defensora Universitaria sobre el plazo de conservación de exámenes, de fecha 2 de diciembre de 20014, procedo a sintetizar el Procedimiento Administrativo de Impugnación, con los plazos aplicables a cada uno de los respectivos recursos.

"El procedimiento administrativo de impugnación de calificaciones, en síntesis, establece los siguientes plazos de interposición de reclamaciones o recursos:

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Procedimiento	Plazo de interposición	Órgano decisor
Revisión de la calificación	4 días hábiles desde el siguiente publicación de la calificación[1]	Profesor
Impugnación de la calificación	10 días hábiles desde el siguiente a la publicación de la calificación de la revisión	Tribunal de Reclamaciones del Departamento
Alzada[2]	1 mes desde el día siguiente a la notificación/publicación de la Resolución del Tribunal de Reclamaciones del Departamento	Rector[3] (Delegada la Competencia en el Vicerrectorado de Estudiantes o Postgrado)
Procedimiento	**Plazo de interposición**	**Órgano decisor**
Contencioso-Administrativo	2 meses desde el día siguiente a la notificación de la resolución rectoral (acto expreso) 6 meses si el Vicerrectorado competente no contesta en el plazo de 3 meses desde la interposición del recurso de alzada (acto presunto)	Juzgados de lo Contencioso-administrativo.

[1] El Estatuto del Estudiante de la UCM no define la forma del cómputo de los días que constituyen el plazo de interposición del recurso, ni si ésos son hábiles o naturales, de manera que supletoriamente se aplica la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

[2] **El Estatuto del Estudiante** de la UCM es anterior a la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que **establece que el recuso procedente es el recurso ordinario. Tras la citada modificación el recurso admisible contra el acto tiene carácter de recurso de alzada**.

[3] Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio, de establecimiento de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo. (Publicado en el BOCM de 9 de agosto de 2013).

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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

Esta es la interpretación de la Defensora Universitaria ante la ausencia de norma universitaria concreta al respecto, existiendo la posibilidad de una interpretación diferente.

Madrid, 7 de abril de 2015
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 65 95
E mail: defensora@rect.ucm.es

DEFENSOR DEL PUEBLO

EEC-AGE-ABM

Nº Expediente: 14002566

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
REGISTRO

SALIDA
06/10/2014 - 14099276

Sra. Dña.
MARÍA ISABEL ARÁNGUEZ ALONSO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DEFENSORA DEL UNIVERSITARIO
C/ ISAAC PERAL, Nº S/N
28015 MADRID

Estimada Sra.:

Con ocasión de una queja presentada en su día ante esta Institución se ha tenido conocimiento de la dificultad de las universidades españolas para atender las solicitudes de expedición del Suplemento Europeo al Título, a partir del estudio y análisis del supuesto que le afectó a un ciudadano tras finalizar sus estudios en la Universidad Complutense de Madrid.

El Suplemento Europeo al Título, según lo concibe el Real Decreto 1002/2010 y demás normativa aplicable, es un documento que añade información al título oficial obtenido con el objetivo de incrementar la transparencia de las diversas titulaciones oficiales impartidas en el Espacio Europeo de Educación Superior, y facilitar así su reconocimiento académico y profesional. Es por tanto un instrumento para suministrar más información al posible empleador del titular de un Grado o Posgrado, y que se expide a solicitud del interesado por la universidad correspondiente.

Respecto a su contenido, este documento debe aportar información unificada y personalizada para cada título universitario sobre los estudios cursados, los resultados obtenidos, las capacidades profesionales y personales adquiridas y el nivel de su titulación en el sistema nacional de educación superior. En concreto, según el modelo elaborado por la Comisión Europea, el Consejo de Europa y UNESCO/CEPES (Centro Europeo para la Enseñanza Superior) debe contener la siguiente información:

- Datos del estudiante.
- Información de la titulación.
- Información sobre el nivel de la titulación.
- Información sobre el contenido y resultados obtenidos.
- Información sobre la función de la titulación.
- Información adicional.
- Certificación del suplemento.
- Información sobre el sistema nacional de educación superior.

Paseo de Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
Tel.: (+34) – 91 432 79 00 Fax: (+34) – 91 308 11 58
www.defensordelpueblo.es
registro@defensordelpueblo.es

Según establece el citado Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales, 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, los interesados pueden solicitar en la correspondiente universidad la expedición del Suplemento Europeo al Título, documento cuya expedición tiene carácter gratuito. Esta norma incorpora varios anexos con especificaciones técnicas e instrucciones detalladas para la elaboración de dicho documento.

De los datos obrantes en este expediente se desprende que el firmante de la queja había finalizado en el curso 2009/2010 los estudios conducentes al título oficial de Máster Universitario en Física Aplicada en la Universidad Complutense de Madrid, y transcurridos cuatro años desde que solicitó la expedición del Suplemento Europeo al Título se dirigía a esta Institución manifestando que aún permanecía a la espera de que la citada universidad atendiera a su solicitud. Al parecer la propia universidad le había comunicado que esta demora no se trataba de un retraso puntual asociado a esta titulación o a la Facultad donde la cursó, sino que aún no se había expedido el Suplemento Europeo al Título de Máster Universitario a ningún alumno de la Universidad Complutense de Madrid desde la entrada en vigor del citado Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto.

Estos datos 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.

De todo ello se desprende que el Suplemento Europeo al Título que se estaba expidiendo en la citada universidad era únicamente el adaptado a titulaciones de primer y segundo ciclo, dado que según alegaba la propia universidad no resultaba posible expedir este documento para los estudios de Grado y Máster debido a la complejidad del modelo señalado al Real Decreto 1002/2010 en su Anexo A y en la necesidad de efectuar la traducción al inglés de toda la información que dicho Anexo A recoge y que precisa el Anexo B. Según estos datos la información indicada en tales Anexos es de difícil incorporación al sistema informático de gestión académica.

Efectuadas averiguaciones para conocer el estado de esta problemática en el resto de universidades españolas, de los datos generados con motivo de la presente queja se desprende que las universidades expiden el suplemento Europeo al Título para los estudios no adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior siguiendo las características fijadas para ello por el Real Decreto 1044/2003, pero por la complejidad y dificultad del modelo que establece el Real Decreto 1002/2010 no había podido ser implementado en la mayor parte de las universidades españolas para las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.

Paseo de Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
Tel.: (+34) – 91 432 79 00 Fax: (+34) – 91 308 11 58
www.defensordelpueblo.es
registro@defensordelpueblo.es

Según estos mismos datos, la Universidad de Santiago de Compostela se encargó en su día de elaborar una propuesta alternativa consensuada con las demás universidades sobre el formato que debiera tener este Suplemento, remitiéndola al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, sin que se hubiera recibido ninguna indicación posterior al respecto.

Ante esta situación, algunas universidades han realizado adaptaciones del modelo correspondiente a las titulaciones anteriores al Espacio Europeo de Educación Superior, siguiendo los requisitos mínimos de la propuesta de la Comisión Europea, y solo muy recientemente están expidiendo el Suplemento para Grados y Másteres. La Universidad Complutense de Madrid, ante la que surgió la problemática planteada por el firmante de esta queja, decidió dejar de expedir este documento, a la espera del modelo que señalara el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que al parecer se había mostrado contrario al propósito impulsor del Suplemento que implicaría que cada universidad tuviera su propio diseño, si bien finalmente ha decidido seguir el camino de las restantes universidades y crear un modelo de Suplemento para Grados y Másteres a partir del único vigente.

Entretanto, esta Institución ha podido comprobar que el contenido de los documentos expedidos de esta forma por universidades españolas como Suplemento Europeo al Título constan con frecuencia de erratas y de información de difícil comprensión, como probable consecuencia de la dificultad de atender los extremos contenidos en los Anexos A y B arriba citados, del Real Decreto 1002/2010.

A juicio de esta Institución es necesario abordar sin demora la normalización del modo de actuar de las universidades para la expedición del Suplemento Europeo al Título de los estudios incorporados al Espacio Europeo de Educación Superior, y no solo para atender cuanto antes la demanda de los numerosos titulados que ante la actual situación de crisis deben emigrar a otros países, para lo que requieren estar en posesión del documento que les permita acreditar adecuadamente su formación universitaria, sino también porque la no expedición de estos documentos, o su expedición incorrecta por las universidades, supone un incumplimiento normativo por parte de los poderes públicos de cuanto prescribe el repetido Real Decreto 1002/2010, y con ello la inobservancia de la obligación de éstos de servir con objetividad a los intereses generales y de actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

De todas las actuaciones efectuadas ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte requiriendo la atención de esta problemática, solo tiene constancia esta Institución de la intención del citado Departamento, expresada en marzo de 2014 a la Universidad Complutense de Madrid, de abordar reglamentariamente una aclaración o modificación de los extremos en los que se contempla la expedición del Suplemento Europeo al Título en el Real Decreto 1002/2010, con el fin de que las universidades españolas puedan atender convenientemente y de manera uniforme las solicitudes de los titulados.

Paseo de Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
Tel.: (+34) – 91 432 79 00 Fax: (+34) – 91 308 11 58
www.defensordelpueblo.es
registro@defensordelpueblo.es

DEFENSOR DEL PUEBLO

EEC-AGE-ABM

Nº Expediente: 14002566

Por tanto, al amparo de lo dispuesto en el artículo 30.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril 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 Superior.

Le saluda muy atentamente,

Concepció Ferrer i Casals
Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Instrucción del Defensor del Pueblo de 23 de septiembre de 2008 (BOE de 8 de diciembre de 2008) donde se establece el procedimiento para que los ciudadanos puedan obtener gratuitamente información sobre sus datos e igualmente proceder a solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.

Paseo de Eduardo Dato. 31 – 28010 Madrid
Tel.: (+34) – 91 432 79 00 Fax: (+34) – 91 308 11 58
www.defensordelpueblo.es
registro@defensordelpueblo.es

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Queridos miembros de la Comunidad Universitaria,

Tras la carta que os dirigí el pasado día 25 de noviembre de 2013, manifestando mi profundo pesar y rechazo por los hechos sucedidos entonces, hace un año, en la Facultad de Derecho de nuestra Universidad, hechos que terminaron con la agresión violenta de varios de nuestros alumnos de dicho Centro, debo dirigirme una vez más a vosotros, informándoos de los igualmente lamentables incidentes ocurridos recientemente en la Facultad de Geografía e Historia, de los que una alumna de dicho Centro me da el oportuno traslado, y de los que la prensa también se ha hecho eco, hechos violentos que se produjeron el pasado martes 21 de octubre de 2014.

Os indicaba al cierre de la carta que os envié el año pasado que esperaba "*no tener nunca, que volver a dirigirme a todos vosotros por este tipo hechos*", lamentablemente, ni un año ha transcurrido desde aquel hecho y otros idénticos, si bien, esta vez, de diferente signo político, han vuelto a ocurrir.

Creo haberme manifestado sin fisuras indicando mi "INCUESTIONABLE COMPROMISO" con la concordia, la paz, la tolerancia, el diálogo y todos los valores que son intrínsecamente universitarios.

Estos hechos denunciados, ocurridos el presente curso académico son igualmente injustificables, con independencia del signo político que los pretenda amparar o justificar.

Procede nuevamente que manifieste este compromiso, porque *"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."*

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

Porque, "*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*".

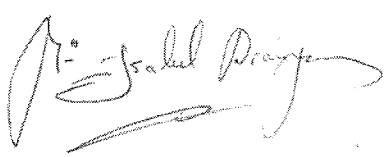
El entrecomillado, como habéis podido comprobar, es parte del texto de la carta que os remití hace ya un año, y por ello, es momento *de "recordar también a todas las autoridades académicas competentes, que salvaguardar los derechos de los miembros de la Comunidad universitaria, también el derecho a la integridad física, es una obligación ineludible, utilizando en cada momento todos los medios que el Estado de Derecho pone a nuestro alcance*".

Mi firme creencia en los valores universitarios me lleva a atreverme a instar a todos y cada uno de los miembros de nuestra Comunidad Universitaria a denunciar cualquier hecho violento de cualquier signo político o ideológico que puedan ocurrir en nuestra Universidad, tal y como ha hecho esta alumna que se ha dirigido a esta Defensora Universitaria.

Como le he indicado a ella, si ofrecemos a la sociedad, un escenario donde nos agredimos unos a otros, sólo por tener distinto género, raza, credo u opción política, estamos dando la razón a los enemigos de lo que significa la UNIVERSIDAD con mayúscula y eso es algo tan grave que creo que todos debemos colaborar para que no ocurra.

Recibid mi más cordial saludo y agradecimiento por vuestra atención en la lectura de esta reflexión.

Madrid, 27 de octubre 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

DEFENSOR DEL PUEBLO

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO
04 DIC 2014
ENTRADA
Nº 21

MIT-ERP-MSC

Nº Expediente: 14019423

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
REGISTRO
SALIDA
04/12/2014 - 14122187

Sra. Dña.
MARÍA ISABEL ARÁNGUEZ ALONSO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DEFENSORA DEL UNIVERSITARIO
C/ ISAAC PERAL, Nº S/N
28015 MADRID

Estimada Sra.:

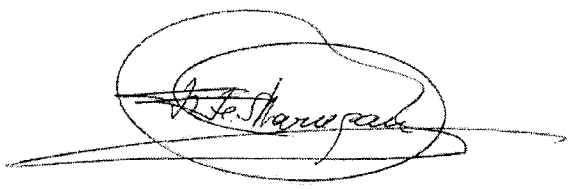
Se ha recibido su escrito que, como sabe por el acuse de recibo que en su día se le envió, ha sido registrado con el número arriba indicado.

Se le participa que una vez estudiada su queja, se ha admitido a trámite al entender que reúne los requisitos formales establecidos en el artículo 54 de la Constitución en relación con lo que dispone la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Se han iniciado actuaciones ante la Universidad Complutense, el Observatorio de Pluralismo Religioso en España y el Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y la No discriminación de las Personas por su Origen Racial o Étnico. Tras recibir la información solicitada, se le dará traslado de su contenido así como de la posición que sobre ella se adopte.

Dicha actuación no suspenderá en ningún caso los plazos para interponer los recursos administrativos o jurisdiccionales que estime oportunos ni la ejecución de las resoluciones o actos afectados.

Le saluda muy atentamente,



Francisco Fernández Marugán
Adjunto Primero del Defensor del Pueblo

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Instrucción del Defensor del Pueblo de 23 de septiembre de 2008 (BOE de 8 de diciembre de 2008) donde se establece el procedimiento para que los ciudadanos puedan obtener gratuitamente información sobre sus datos e igualmente procenter a solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.

Paseo de Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
Tel.: (+34) – 91 432 79 00 Fax: (+34) – 91 308 11 58
www.defensordelpueblo.es
registro@defensordelpueblo.es