



MEMORIA ANUAL

Curso 2021/2022

200 AÑOS

PRIMER REGLAMENTO
DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL

Claustro

25 de mayo de 2023

Oficina del Defensor Universitario

D. RAFAEL V. ORDEN JIMÉNEZ

Defensor Universitario

D.ª SONIA BIRLANGA MEJÍAS

Adjunta al Defensor Universitario

D. IGNACIO BOLAÑOS CARTUJO

Adjunto al Defensor Universitario para la Mediación

D. ANTONIO MARTÍN JIMÉNEZ

Jefe de Sección de Documentación y Aspectos Técnicos

D. JUAN PEREIRA RUIPÉREZ

Jefe de Sección de Coordinación y Tramitación

D. JOSÉ LUIS GÓMEZ SÁNCHEZ

Jefe de Negociado

D.ª CRISTINA RICHART BERNARDO

Secretaria del Defensor Universitario

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

Rafael V. Orden Jiménez. Defensor Universitario. -



ÍNDICE

I. Presentación.....	4
II. La Defensoría Universitaria de la UCM en el marco de la LOSU	8
III. Datos sobre intervenciones	15
Datos Globales	18
Peticiónes de amparo.....	26
Consultas.....	34
IV. Valoración general de problemas e intervenciones.....	38
V. Mediación	45
VI. Encuestas de satisfacción	48
VII. Actividades institucionales del Defensor Universitario.....	52
VIII. Objetivos para el curso 2022-2023	55
IX. Anexo I: Recomendaciones.....	56
X. Anexo II: Convocatoria de curso de mediación dirigido a estudiantes UCM	57



I. PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 37.1 del *Reglamento de la Defensoría Universitaria* de la Universidad Complutense de Madrid (BOUC, 25 de noviembre de 2005) se presenta ante el Claustro de esta Universidad Complutense de Madrid (UCM) la Memoria anual de las acciones y actividades realizadas por la Oficina del Defensor Universitario [en lo sucesivo: ODU], la cual deberá ser de público conocimiento según el artículo 37.3 de dicho *Reglamento*. Para este fin, esta Memoria se publicará tras su presentación ante este órgano en la página web oficial de la propia Defensoría Universitaria: <https://www.ucm.es/defensoria-universitaria>

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

Esta Memoria se refiere al período comprendido entre el **1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022**.

La Defensoría Universitaria de la UCM tiene siempre presente en sus actuaciones el lema que identifica a la *Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias* (CEDU) y que corresponde a un triedro en torno a cuyos ejes se debe desarrollar la función propia de una ODU, tal y como lo planteó en su momento el Síndico de Agravios de la Universidad de Barcelona, Prof. Artur Juncosa i Carbonell, y que plantea y desarrolla en su escrito «Reflexiones sobre la figura y función del síndic de greuges a partir de una experiencia personal»:



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

A partir de este lema y, en particular, de la segunda de sus frases, tal y como se desarrollaba en la Memoria del curso 2020-2021, las actuaciones de la ODU pretenden contribuir a una humanización de la relación de los miembros de la comunidad universitaria con la administración universitaria.

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

Tras este **primer apartado** de presentación, en esta ocasión hemos introducido un **segundo** no contenido en los anteriores que, con motivo de la reciente aprobación de la *Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario*, resume la trayectoria histórica y normativa de la Defensoría Universitaria en la UCM con el fin de situar y enmarcar las competencias y tipo de actuaciones que recoge dicha Ley. Debe tenerse presente que dicha Ley compromete a las universidades a elaborar unos nuevos estatutos en el plazo de dos años y que ha de ser el Claustro ante el que se presenta esta Memoria el que debe diseñar las líneas fundamentales de la futura figura de la Defensoría Universitaria, dentro del nuevo marco que define dicha Ley, tanto en los nuevos Estatutos como en una conveniente reforma del Reglamento de la Defensoría Universitaria.

A continuación, de acuerdo ya con la estructura tradicional, el **tercer apartado** reúne los datos sobre las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria en el curso 2021-2022.

En esta Memoria distinguimos tres tipos de actuaciones generales: las que se reúnen bajo el nombre de «peticiones de amparo»; las actuaciones que se refieren a «consultas» y las actuaciones de «mediación».



Las *peticiones de amparo* son las quejas o reclamaciones que presenta alguna persona de la Comunidad Universitaria o, en ocasiones, personas ajenas a la misma pero que tienen un interés fundado en alguna actuación de la universidad y son afectadas por ella, peticiones referidas al funcionamiento supuestamente deficiente de nuestra Universidad y que, en determinados casos, podría estar conculcando sus derechos. Estos casos, como se ha señalado, son evaluados para determinar la forma de actuación.

Las *consultas* corresponden a solicitudes de información sobre cómo proceder ante un determinado asunto o problema y, en particular, qué procedimiento es posible realizar ante la administración universitaria en defensa de los propios derechos y ante qué órgano debe realizarse.

Por último, la *mediación* es cuando una de las partes solicita la misma en el caso de un conflicto con otra parte que entiende puede ser solucionado mediante una vía de diálogo.

El **cuarto apartado** es un balance de los asuntos en los que se observan más deficiencias en el funcionamiento de nuestra Universidad, así como se comentan distintas intervenciones de la ODU, algunas de las cuales han derivado en una recomendación.

El **quinto apartado** es una novedad en las Memorias y aborda la mediación en la ODU en virtud de lo dispuesto en el Capítulo II, arts. 33 y 34 del *Reglamento de la Defensoría Universitaria* UCM. Esto atiende a la vía recientemente desarrollada sobre atender cuestiones de mediación en nuestra Universidad como técnica dialogada de resolución de conflictos, nombrando a tal efecto como Adjunto al Defensor Universitario para la Mediación a D. Ignacio Bolaños Cartujo, Profesor en la Universidad Complutense de Madrid y especialista y profesional en la materia.

El **sexto apartado** se refiere a los resultados de las encuestas sobre la calidad de las actuaciones que realiza la ODU. Esto se realiza para recabar la



opinión de las personas que acuden a la Defensoría Universitaria y poder obtener así una imagen de la percepción que se recibe de nuestro trabajo y con el fin de perfeccionarlo en su caso.

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

En el **octavo apartado**, y de acuerdo con el artículo 37.1 del *Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UCM*, se proponen objetivos a desarrollar en el curso siguiente al que se refiere esta Memoria.

Finalmente, la Memoria contiene un **Anexo I**, en el que se recogen las recomendaciones realizadas por la ODU, en base a la facultad que a tal efecto deriva del Capítulo III, artículo 36 del *Reglamento de la Defensoría Universitaria UCM*, y un **Anexo II**, que contiene la convocatoria del curso de mediación dirigido a estudiantes UCM realizado ese curso académico.

* * *

Esta Memoria anual está ilustrada con el logo conmemorativo del bicentenario de la aprobación del Reglamento de la Universidad Central, de 20 de septiembre de 1822, que marcaba el inicio de dicha universidad, situada en Madrid, como centro universitario único docente e investigador. Dicho Reglamento suponía su creación, que se formaba con distintos centros formativos y científicos preexistentes, de los que pasaba a ser heredera, como fueron los Estudios de San Isidro, la Universidad de Alcalá y el Museo de Ciencias Naturales.



II. LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UCM EN EL MARCO DE LA LOSU

Tomando como modelo la institución noreuropea desplegada, sobre todo, tras la II Guerra Mundial y conocida internacionalmente como «Ombudsperson», la Constitución de 1978 introducía por primera vez en España la institución del Defensor del Pueblo, tal y como quedaba definido en su artículo 54:

alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales.

Es importante resaltar tres aspectos de la descripción de este órgano: su finalidad es velar por los derechos de las personas a las que concierne la Constitución; para tal fin tiene la función y capacidad de supervisar el funcionamiento de la administración pública; y, por último, debe rendir cuentas al órgano máximo de la representación democrática, el mismo que lo elige, que son las Cortes. De acuerdo con el marco establecido por la Constitución, la institución del Defensor del Pueblo contó, a continuación, con un Reglamento que regulaba sus actuaciones y que fue aprobado en 1983.

Las universidades comenzaron a considerar la introducción de una institución similar a la estatal en los estatutos que elaboraron conforme a la *Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria*. La UCM fue pionera en este caso al recoger en los suyos, aprobados por el RD 861/1985, de 24 de abril, la institución de la Defensoría Universitaria –bajo la expresión de entonces de «Defensor del Universitario»-. Era la primera ocasión que dicha figura aparecía en el ordenamiento jurídico español, aunque limitada a los/las estudiantes y como interlocutora entre ellos y la administración universitaria:

Para la defensa y tutela efectiva de sus derechos, el estatuto de los estudiantes regulará la Institución del Defensor del Universitario, Órgano de comunicación entre dicho sector y los Órganos de Gobierno de la Universidad.



El nombramiento exigirá voto favorable de, al menos, tres quintos de los miembros del Claustro Universitario».

En el año 1997 era aprobado un *Estatuto del Estudiante* de la UCM (BOUCM de 01-08-1997), cuyo Título V desarrollaba la figura de la Defensoría del Universitario. El artículo 51 contenía lo que era su descripción y definición:

El Defensor del Universitario tiene como misión la defensa y tutela de los derechos [de estudiantes] y la vigilancia del cumplimiento de los deberes de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Y, a continuación, en el artículo 52, se fijaba el método de elección:

Propuesto el candidato o candidatas por el Rector, oída la Junta de Gobierno, será designado quien obtuviese el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros del Claustro. Si ninguno de los candidatos obtuviera esa mayoría en primera vuelta, se repetirá la votación entre los dos más votados, resultando elegido el candidato que obtenga mayoría de los votos favorables.

El mandato sería de cinco años y podría ser renovado. Además, el *Estatuto* encomendaba al Claustro la tarea de aprobar un reglamento que regulase sus funciones y competencias, así como el régimen de funcionamiento de su oficina.

Dicha definición resultaba, en cierta medida, novedosa, pues ya no se trataba de una mera figura mediadora entre administración universitaria y estudiantes, sino que, de modo similar a la del Defensor del Pueblo, le era encomendada la defensa y tutela de los derechos de estudiantes, lo cual debería de hacerse, se entiende, velando porque los miembros de la comunidad universitaria cumpliesen con sus deberes.

Mientras la UCM fue pionera en introducir en unos estatutos esta figura, no lo fue, en cambio, en lo que se trató de cubrirla. No fue hasta el año 2000 cuando se procedió a elegir la primera Defensora Universitaria, la Prof.^a Mercedes Gutiérrez Sánchez.

Una vez nombrada, en su sesión el 27 de junio de 2001, el Claustro cumplió con el mandato de aprobar el que fue el primer *Reglamento de la Defensoría*



Universitaria de la UCM, que introducía importantes novedades respecto a la forma en la que había venido siendo definida.

Esta *Reglamento* planteaba una definición de la Defensoría Universitaria que la asemejaba en mayor medida a la que la Constitución ofrecía del Defensor del Pueblo, e introducía de esta manera un cambio fundamental, a saber, la Defensoría Universitaria debería dar amparo a cualquier persona de la comunidad universitaria, añadiendo que sus actuaciones debían contribuir a la mejora de la calidad y funcionamiento de la propia Universidad:

El Defensor del Universitario es la persona comisionada por el Claustro Universitario para la defensa y protección de los derechos, deberes e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad Complutense de Madrid. A estos efectos, podrá supervisar todas las actividades universitarias, siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas en el marco del procedimiento y la legislación vigente, dando cuenta al Claustro de sus actuaciones.

Este *Reglamento* regulaba, asimismo, los procedimientos de la Defensoría Universitaria, y también en ello introducía una novedad, porque eran dos tipos de procedimientos los que podrían motivar sus actuaciones: el Título V regulaba lo que se refería a las «quejas» mientras que el Título VI suponía dicha novedad con lo que se refería a «actuaciones de mediación y conciliación»:

Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor del Universitario podrá iniciar cualquier actuación para solucionar los desacuerdos y enfrentamientos sobre temas universitarios que se produzcan entre miembros de la comunidad universitaria.

Asimismo, el *Reglamento* regulaba la figura del/la Adjunto/a y le concedía a la Defensoría Universitaria la posibilidad de proponer modificaciones de resoluciones administrativas universitarias y de normativa, lo que se conoce, de modo general, como «recomendaciones».



Al albur de las iniciativas de distintas universidades de incluir en sus estatutos esta figura, la *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*, recogió entonces esta institución en la Disposición Adicional Decimocuarta como parte de la estructura organizativa de todas las universidades en el sentido en el que lo contemplaba, por ejemplo, el *Reglamento de la Defensoría Universitaria* de la UCM, garantizando su autonomía como órgano dentro de la administración universitaria:

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

Para entonces existían ya encuentros anuales de defensorías universitarias nacionales, y fue en el encuentro del año 2007 cuando se fundó la *Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias* como sociedad que aglutinaría y representaría al conjunto de las defensorías universitarias nacionales, tanto de centros públicos como privados.

La Ley Orgánica de Universidades de 2001 requirió la elaboración de unos nuevos *Estatutos* en la UCM, los cuales fueron aprobados mediante el Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno, de la Comunidad de Madrid. En ellos se le reservaba el Título VIII a regular esta figura, marco legislativo que se mantuvo inalterado en la reforma que experimentaron los Estatutos el año 2017.

Los tres artículos que componen dicho Título establecen las disposiciones generales, el método de elección y el régimen de funcionamiento. La definición general atiende a la Disposición Transitoria señalada, garantizando la autonomía, independencia e inviolabilidad dentro de marco universitario:



Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía. Tendrá independencia para solicitar los dictámenes que entienda necesarios

Además, los Estatutos establecían un nuevo método de elección, que seguía correspondiendo al Claustro, pero ahora las candidaturas no serían propuestas por el/la Rector/a sino que necesitarían estar avaladas veinticinco claustrales, y su mandato sería por seis años sin posibilidad de reelección.

A continuación, el Claustro de la UCM aprobaba el 16 de noviembre de 2005 un nuevo *Reglamento de la Defensoría Universitaria*, que introducía distintos cambios que no afectaban a lo general.

La competencia señalada de la mediación que recogía el *Reglamento de la Defensoría Universitaria UCM*, que no era contemplada en la Ley de 2001, iba a quedar reconocida en una norma de rango nacional, el *Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado mediante el RD 1791/2010, de 30 de diciembre*. Las defensorías universitarias, por su independencia, parecían resultar órganos idóneos para promocionar esta forma de resolución de conflictos, tal y como quedaba planteado en 46.3 referido a los estudiantes:

Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los estatutos de las universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

De esta forma, la competencia de la mediación quedaba reconocida a las Defensorías Universitarias en una norma de rango nacional. Asimismo, ese mismo *Estatuto* le otorgaba otra responsabilidad, a saber, la de asesorar a los/las estudiantes en los trámites administrativos, esto es, lo que desde entonces vienen haciendo las defensorías universitarias bajo el apartado de «consultas»:



Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

Con este *Estatuto del Estudiante*, por tanto, eran los cometidos fundamentales de las defensorías universitarias los siguientes tres: tramitar peticiones de amparo ante la administración universitaria para el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria; atender consultas sobre los trámites administrativos para formular reclamaciones; y, tercero, realizar labores de mediación y buenos oficios encaminados a promover una convivencia universitaria pacífica y ética. De hecho, estos son los tres pilares fundamentales sobre los que la Defensoría Universitaria de la UCM vertebró sus actuaciones.

La mediación como una competencia de la Defensoría Universitaria vendría a quedar recogida y consolidada en la reciente *Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario*. En ella, la Defensoría Universitaria es una de las cuatro unidades básicas que debe tener toda universidad pública –tres en el caso de las privadas-. La nueva *Ley* mantiene el concepto fundamental de la *Ley* anterior de lo que deben ser las actuaciones fundamentales de una Defensoría Universitaria, a saber, velar por los derechos fundamentales de las personas que constituyen la comunidad universitaria, si bien ahora se omite la referencia a que esas actuaciones habrían de ir encaminadas a garantizar la calidad universitaria. Pero, además, recogiendo lo que había sido la evolución de esta figura a lo largo del tiempo, le reconoce la mediación, conciliación y buenos oficios como competencias a desarrollar por parte de ella. Asimismo, se han incluido los derechos que le amparan con el fin de garantizar sus actuaciones frente a la administración universitaria, y, en particular, lo que es la confidencialidad.



Esta Ley, por último, establece que debe ser el Claustro Universitario el órgano responsable de su elección, lo que hasta ahora sucedía de modo distinto entre las diferentes universidades dado que no existía regulación general al respecto. Se ofrece la posibilidad de que la Defensoría Universitaria corresponda a un órgano colegiado y no a un órgano unipersonal. Así lo establece el artículo 43.4:

La defensoría universitaria se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad. Corresponde a los Estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la defensoría universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario.

Queda ahora al Claustro ante el que se presenta esta Memoria, en el marco de su compromiso de elaborar unos nuevos Estatutos y conforme a lo que establece la nueva Ley, definir y aprobar lo que debe ser el órgano de la Defensoría Universitaria que desea para el futuro de la UCM.

Para concluir este pequeño repaso histórico, señalamos las personas que han ocupado los puestos de dirección de la Defensoría Universitaria en la UCM desde su origen:

M.^a Mercedes Gutiérrez Sánchez: de junio de 2000 a mayo de 2006.

Rosa M.^a Galán Sánchez: de mayo de 2006 a junio de 2007 en calidad Defensora Universitaria en funciones y de junio de 2007 a junio de 2013 como Defensora Universitaria.

M.^a Isabel Aránguez Alonso: de junio de 2013 a diciembre de 2019.

Rafael V. Orden Jiménez: desde diciembre de 2019.



III.DATOS SOBRE INTERVENCIONES

Antes de entrar a desarrollar los datos sobre intervenciones, conviene dejar aquí constancia de un aspecto referido al periodo al que se refiere la misma y que tiene que ver con el desarrollo de la administración electrónica en la UCM y, en particular, en lo que la misma atañe a la ODU.

El registro electrónico específico de la UCM que se había instaurado pasó a constituirse como el cauce electrónico por el que remitir a la ODU los escritos a ella dirigidos. Esto presentaba, sin embargo, diversos problemas, en particular, no quedaba garantizada la confidencialidad de las quejas y consultas presentadas a la ODU frente a la administración universitaria, dándose el caso en ocasiones de que las mismas eran derivadas a órganos o servicios universitarios distintos a los de la propia ODU, lo cual frustraba dicha confidencialidad y le impedía intervenir en el asunto en cuestión por desconocimiento del mismo.

El *Reglamento de la Defensoría Universitaria UCM* recoge, sin embargo, que debe constar con un registro propio con el fin, justamente, de garantizar dicha confidencialidad (Art. 27.2):

la Oficina del Defensor Universitario dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense, pero que deberá estar coordinado con éste. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados por la Oficina del Defensor Universitario

Para salvaguardar esta confidencialidad y respetar lo aprobado por el Claustro, se ha diseñado e instaurado un registro electrónico específico de la ODU mediante el que de modo directo y con total confidencialidad llegan los escritos de los miembros de la comunidad universitaria a la ODU. Su acceso está integrado dentro de la página correspondiente de la UCM:



Una vez aclarado este asunto, pasamos a desarrollar la forma en la que están organizados los datos sobre las intervenciones a las que se refiere esta Memoria.

Las actuaciones recogidas en este apartado se dividen en dos grandes grupos, *peticiones de amparo* y *consultas*. Las posibles actuaciones de mediación quedan recogidas en esta Memoria dentro de las peticiones de amparo, lo que será distinguido en futuras Memorias.

Las peticiones de amparo son las que se refieren al cometido fundamental de la Defensoría Universitaria, a saber, velar por el respeto de los derechos y las libertades del personal docente e investigador, estudiantes y personal de administración y servicios, conforme a lo dispuesto en el art. 1 del Reglamento de la Defensoría Universitaria UCM. Si bien la expresión habitual empleada y recogida en la legislación es la de «quejas y reclamaciones», esta Defensoría Universitaria viene empleando la de «peticiones de amparo», que entiende tiene un sentido más ajustado a aquello en lo que consiste.

Estas se desglosan, a su vez, en tres tipos fundamentales. Primero están las *peticiones de amparo con tramitación y expediente*, que son aquellos



supuestos en los que la petición de amparo ha requerido de la tramitación del correspondiente expediente escrito para proceder a la investigación del caso y adoptar las intervenciones que correspondan. Estas peticiones tendrán la consideración, de acuerdo con su resolución, de favorable, no favorable o sin evaluar. En segundo lugar, se encuentran las *peticiones de amparo sin expediente*, que son aquellas intervenciones en las que, si bien se generan actuaciones dirigidas a su resolución, esta carece de la entidad suficiente para la apertura de un expediente escrito, bien porque se han solucionado con carácter previo a ello realizando labores de buenos oficios, y se clasifican también según el sentido final en favorable, no favorable o sin evaluar. Finalmente, están las *peticiones de amparo sin tramitación*, que son aquellos casos en los que no se genera actuación en virtud de distintas razones que se explican posteriormente. Asimismo, existen peticiones de amparo inadmitidas bien porque son anónimas, porque la ODU no tiene competencias sobre el motivo de la petición o bien porque proceden de personas ajenas a la comunidad universitaria y el motivo de la petición no las habilita para solicitar la intervención de la ODU.

En segundo lugar, se encuentran las *consultas* que se dirigen a la ODU en relación con a qué órgano dirigirse ante determinados problemas con la administración universitaria y la forma de dirigirse ante él o bien otro tipo de petición de información. Las consultas se presentan por escrito, por teléfono o presencialmente.

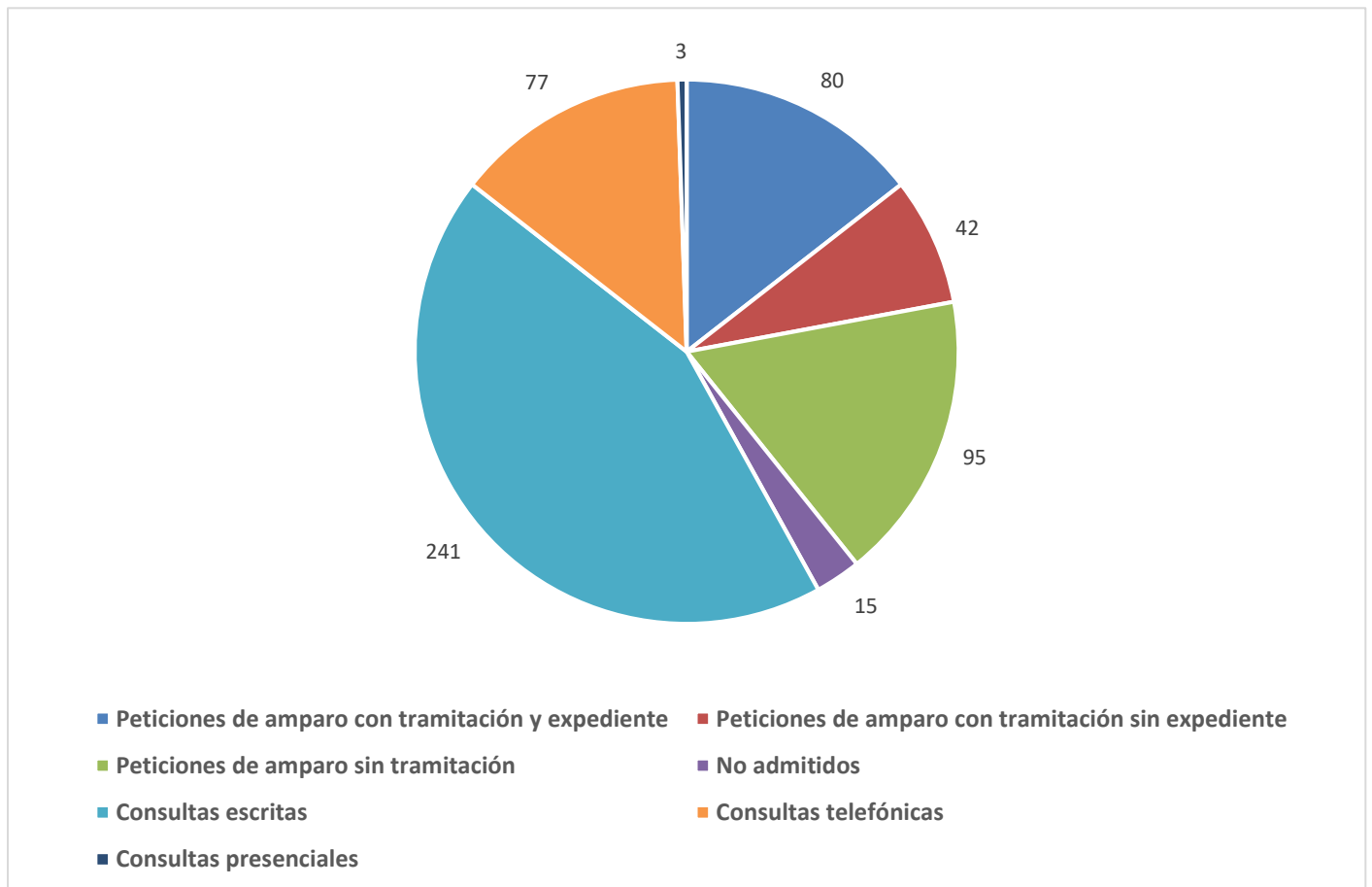
En función de lo expuesto anteriormente, pasamos a la exposición de los datos fundamentales relativos a las intervenciones llevadas a cabo.

Incorporar asunto Juan Pablo Mateo.

DATOS GLOBALES

La ODU ha realizado, globalmente, un total de **553** actuaciones respecto a lo que son sus competencias y obligaciones. Estas actuaciones se desglosan de la siguiente manera:

Intervenciones por tipo



El número total de **peticiones de amparo** presentadas en esta Defensoría ha sido de **217**. De ellas las **peticiones de amparo tramitadas** han constituido un total de **122** (incluyendo 4 mediaciones y buenos oficios), siendo **80** aquellas cuya tramitación ha generado expediente y **42** las tramitadas sin expediente, mientras que el número de **peticiones de amparo no tramitadas** ascienden a un total de **95** casos.



El número total de **consultas** realizadas bien por personas de la propia comunidad universitaria o bien por personas ajenas sobre asuntos que incuben a la UCM ha ascendido a **321**, siendo en **241** ocasiones consultas realizadas por vía **escrita**; **77** por vía **telefónica** y **3** de **forma presencial**, sin incluir en estas últimas las que realiza el propio Defensor Universitario.

Un total de **15** peticiones de amparo fueron **no admitidas** por concurrir en ellas alguna de las circunstancias previstas en el art. 28 del Reglamento de la Defensoría Universitaria, referentes a quejas anónimas; formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.

Las causas para denegar la tramitación de una petición de amparo se distribuyen de la siguiente manera:

Causas de peticiones de amparo no tramitadas

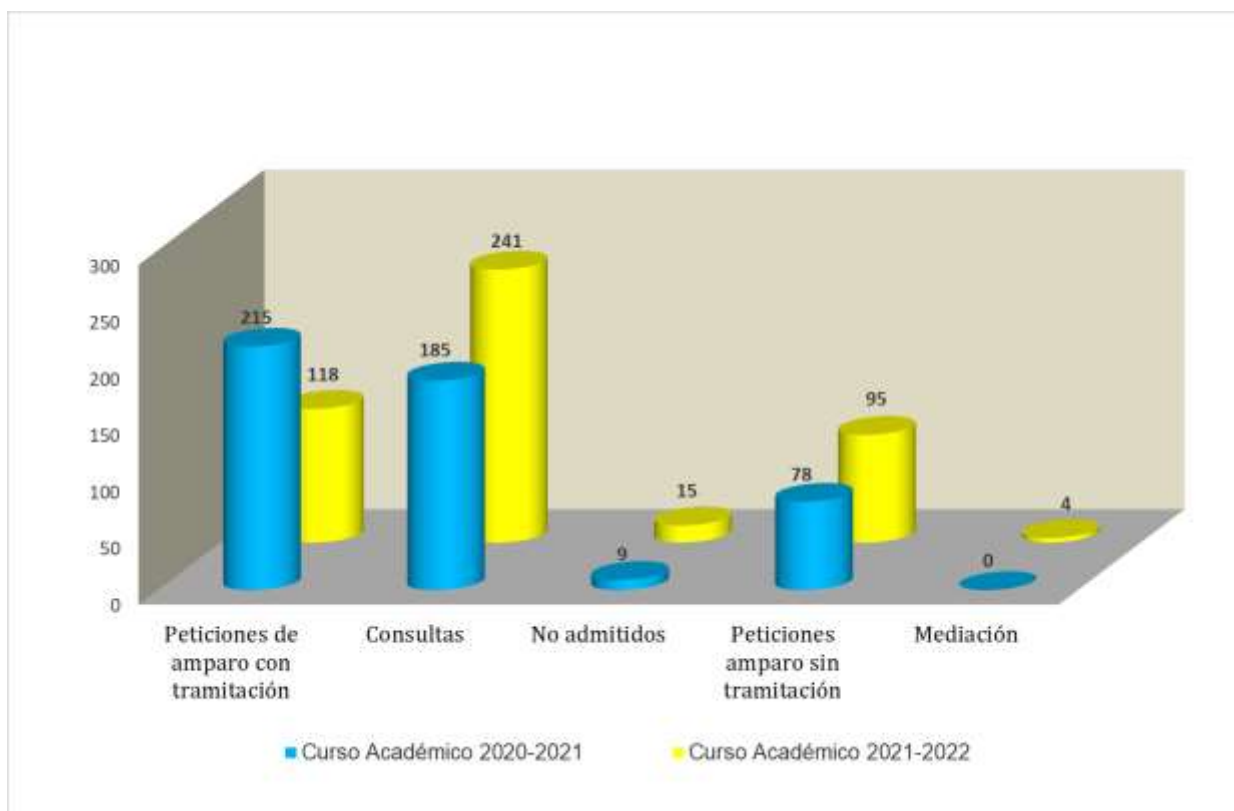




Del total de **78 peticiones de amparo no tramitadas**, 15 de ellas lo fueron debido a la falta de comunicación de la persona interesada al no haberse vuelto a poner en contacto con la ODU a requerimiento de ésta para suministrar o ampliar la información inicialmente facilitada; 3 supuestos en los que conforme a la normativa aplicable al caso, la actuación planteada por la parte interesada no era ajustada a derecho, por lo que no procedía la intervención de la Defensoría; en 7 ocasiones la resolución previa de la cuestión objeto de queja ha motivado la ausencia de intervención por parte de la Defensoría; en 31 supuestos la falta de competencia en el sentido de que conviene que actúe previamente otro órgano que tiene atribución específica sobre la materia al respecto y que debería actuar con anterioridad, bien por la imposibilidad de entrar al examen individual de la queja planteada al encontrarse la misma incurso en un expediente administrativo, o producirse el inicio de dicho procedimiento, con la consiguiente suspensión de actuaciones por parte de la Defensoría; finalmente, han sido 22 las ocasiones en las que la solicitud se ha remitido en copia a esta Defensoría, para su conocimiento, siendo el destinatario principal otro órgano universitario.

Si entramos en una comparativa con las actuaciones por tipo en relación con el curso anterior, nos ofrece los siguientes resultados:

Comparación de actuaciones por tipo con curso anterior



Centrándonos en la comparación relativa a las actuaciones por tipo llevadas a cabo por la Defensoría, observamos cómo en el curso anterior el número de **peticiones de amparo tramitadas** fue de 215 casos, siendo en la actualidad de 122 - incluyendo los 4 procedimientos de mediación tramitados- lo que supone un 43,2 % menos de peticiones de amparo con tramitación. Esta disminución se debe, en parte, a la caída de las peticiones de amparo debidas a problemas referidos a las medidas excepcionales adoptadas con la Covid, además de a los cambios en los criterios establecidos en la ODU, que deriva a **consultas escritas** peticiones de amparo cuando considera que debe ser otro órgano el que debe actuar previamente a la ODU; por tal motivo, se han visto incrementadas estas consultas, que han sido un total de 241, respecto a las 185 del curso académico anterior, lo que supone un aumento del 30,27% . El número de



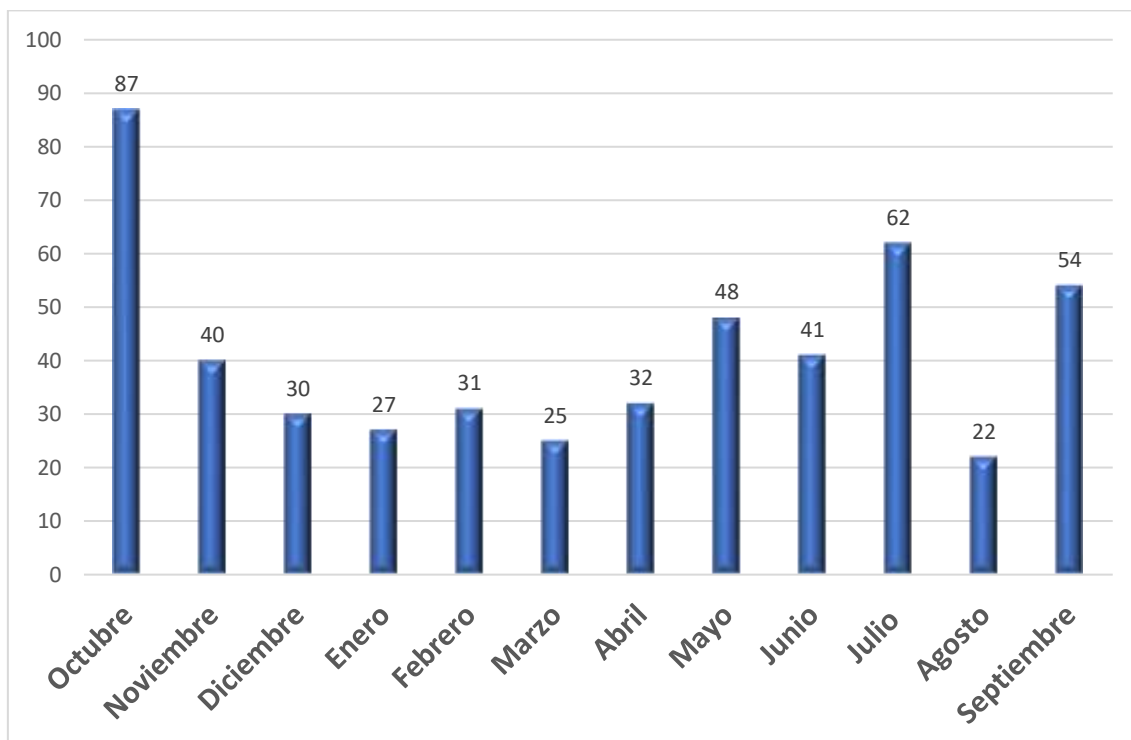
solicitudes **no admitidas** en el pasado curso fue de 9, siendo 15 en el curso objeto de la presente Memoria, lo que implica un incremento del 66,7%.

En cuanto a las **peticiones de amparo sin tramitar** se observa un incremento del 21,8%, pasando de 78 supuestos a los 95 actuales.

En el presente curso académico se ha acudido en 4 ocasiones al mecanismo de la **mediación y buenos oficios**, frente a la ausencia de este procedimiento en el año precedente; se observa, por tanto, una tendencia creciente en la elección de este mecanismo de consenso para la resolución de conflictos.

En el curso académico objeto de esta Memoria la entrada de nuevos asuntos por vía escrita y que se registran, ya sea su acceso por entrega presencial, registro electrónico o correo electrónico, ha sido la siguiente:

Entradas registradas por meses





Los meses con mayor número de intervenciones solicitadas han sido, al igual que ocurriera el año anterior, octubre y julio, con 87 y 62 asuntos respectivamente, en relación a los 98 y 77 de la Memoria anterior.

El tercer mes con mayor número de entradas ha sido septiembre con 54 asuntos, desbancando al mes de noviembre, que presentó en la pasada Memoria 72 asuntos respecto a los 40 actuales, lo que supone un descenso significativo.

Se mantiene la tendencia observada en cuanto a las materias objeto de mayor entrada, siendo predominantes las derivadas de problemas de calificación, evaluación y matrícula.

Por el contrario, los meses de menor incidencia han sido agosto con 22 entradas, debido al descanso vacacional, seguido de marzo y enero con 25 y 27 entradas respectivamente, que coincide con los cambios de semestre y, por tanto, una disminución en las peticiones de amparo sobre matrícula y calificaciones.

En lo que atañe a la distribución por centros de los asuntos tramitados por la ODU se distribuyen de la siguiente manera:

**Total Peticiones de amparo y consultas escritas por centro**

Centro	Expedientes	Consultas	Amparo con tramitación	Amparo sin tramitación
Bellas Artes	5	4	3	3
Ciencias Biológicas	2	1	4	0
CC. de Documentación	0	2	0	1
CC. de la Información	5	12	3	7
CC. Económ. y Empr.	5	11	2	4
Ciencias Físicas	2	5	0	0
Ciencias Geológicas	1	5	0	1
Ciencias Matemáticas	0	3	0	2
Cc. Políticas y Sociol.	7	10	5	8
Ciencias Químicas	0	2	0	4
Comercio y Turismo	1	3	0	3
Derecho	4	18	1	11
Educación	4	14	1	9
Enferm., Fisiot. Podol.	6	7	1	2
Estudios Estadísticos	0	1	0	0
Farmacia	1	5	1	0
Filología	5	15	4	11
Filosofía	2	5	2	5
Geografía e Historia	2	9	2	7
Informática	1	2	0	1
Medicina	4	16	1	8
Odontología	2	3	0	1
Óptica	0	1	2	0
Psicología	3	2	0	0
Trabajo Social	7	8	0	1
Veterinaria	2	0	2	0
Escuela de Gobierno	0	1	1	1
Rectorado	2	0	0	0
ESCUNI	0	0	1	0
Cardenal Cisneros	1	0	0	1
Colegios Mayores	0	0	0	1
Sin determinar	6	76	6	18

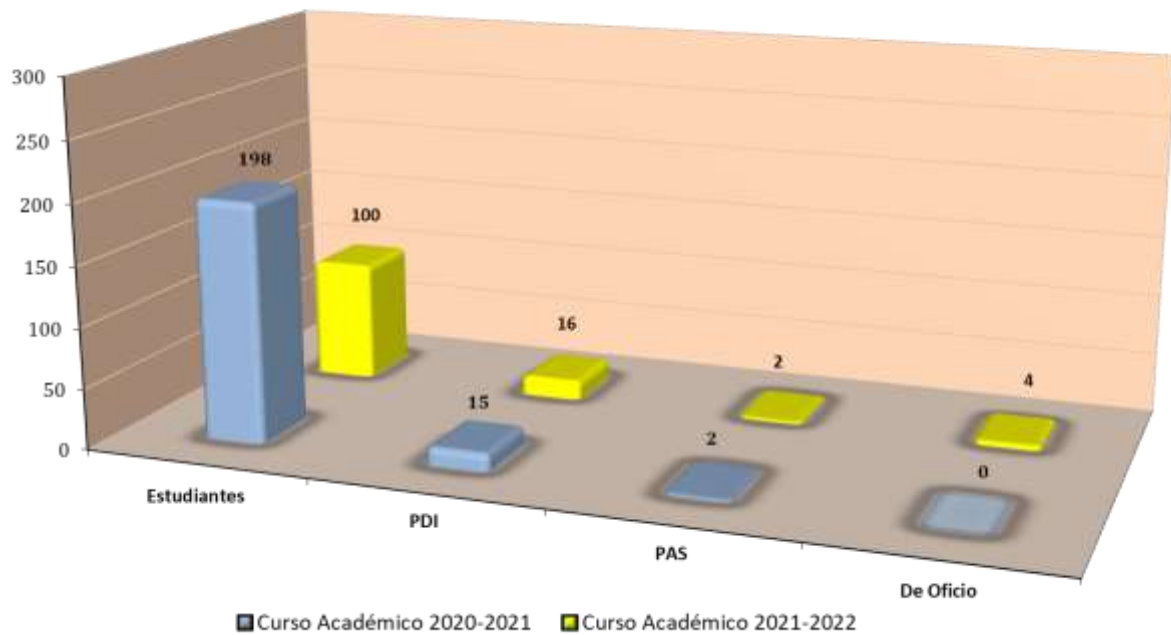
A la vista de la totalidad de actuaciones y consultas presentadas en la ODU, se observa que los centros de los que han derivado mayor número de expedientes son las de Filología, Derecho y Ciencias Políticas y Sociología, centros con gran número de estudiantes y personal que proporcionalmente son susceptibles de



generar mayor número de solicitudes de amparo y consultas escritas. Analizando los datos se aprecia un incremento significativo en el caso de la Facultad de Filología, lo que ha supuesto un total de 35 actuaciones frente a las 24 del pasado curso académico. Por otra parte, se observa una reducción considerable de asuntos procedentes de la Facultad de Derecho, pasando de un total de 47 a los 34 actuales, mientras que la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología mantiene los datos existentes con 30 casos respecto a los 29 de la Memoria anterior.

PETICIONES DE AMPARO

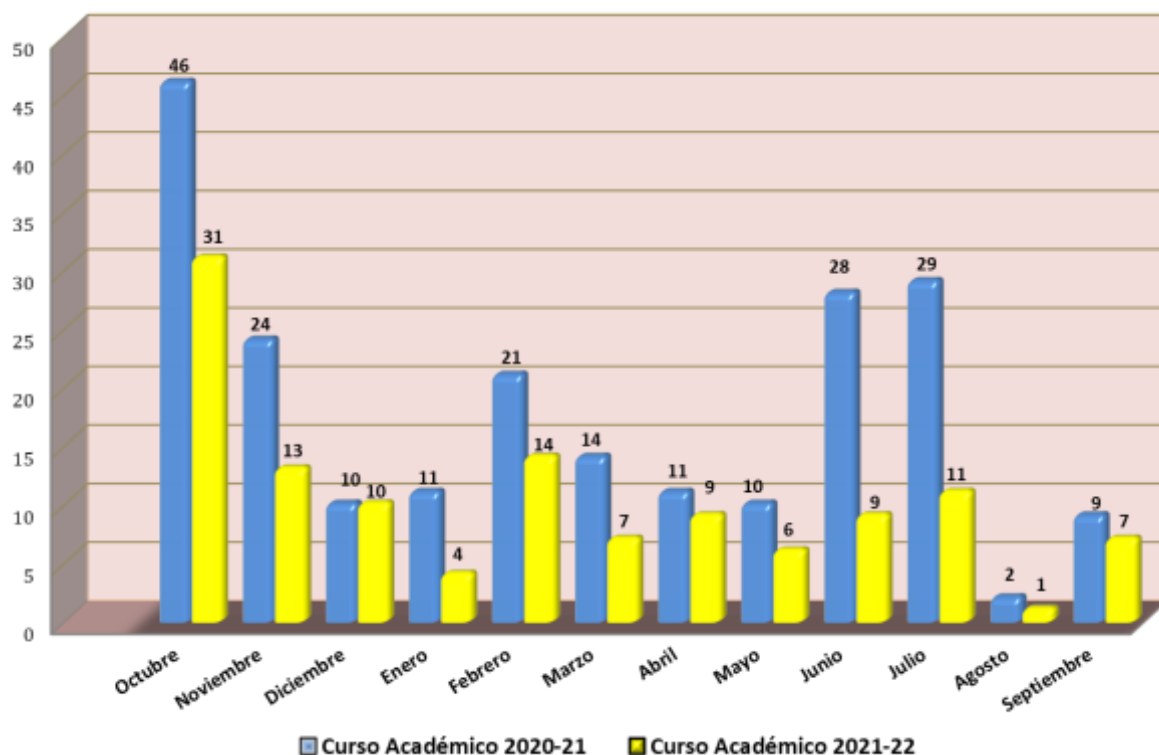
Peticiones de amparo con actuación por sectores en los dos últimos cursos



Analizando los datos relativos a las peticiones de amparo presentadas por los diferentes sectores integrantes de la Comunidad Universitaria, se observa un significativo descenso en las que tienen su origen en el sector estudiantil, habiéndose solicitado el amparo de esta Defensoría en 100 ocasiones, frente a las 198 solicitudes del curso precedente; en el sector de personal docente e investigador se mantienen los datos existentes hasta la fecha, computándose únicamente una solicitud más en el presente año, lo que supone un total de 16 intervenciones; por su parte el sector de personal de administración y servicios ha promovido 2 actuaciones coincidiendo numéricamente con las intervenciones reflejadas en la anterior Memoria. Por su parte, la ODU ha iniciado 4 intervenciones de oficio ante situaciones que requerían ser objeto de amparo,

con fundamentación normativa en lo dispuesto en el art. 26 del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UCM

Evolución de peticiones de amparo con actuación por meses en los últimos dos cursos

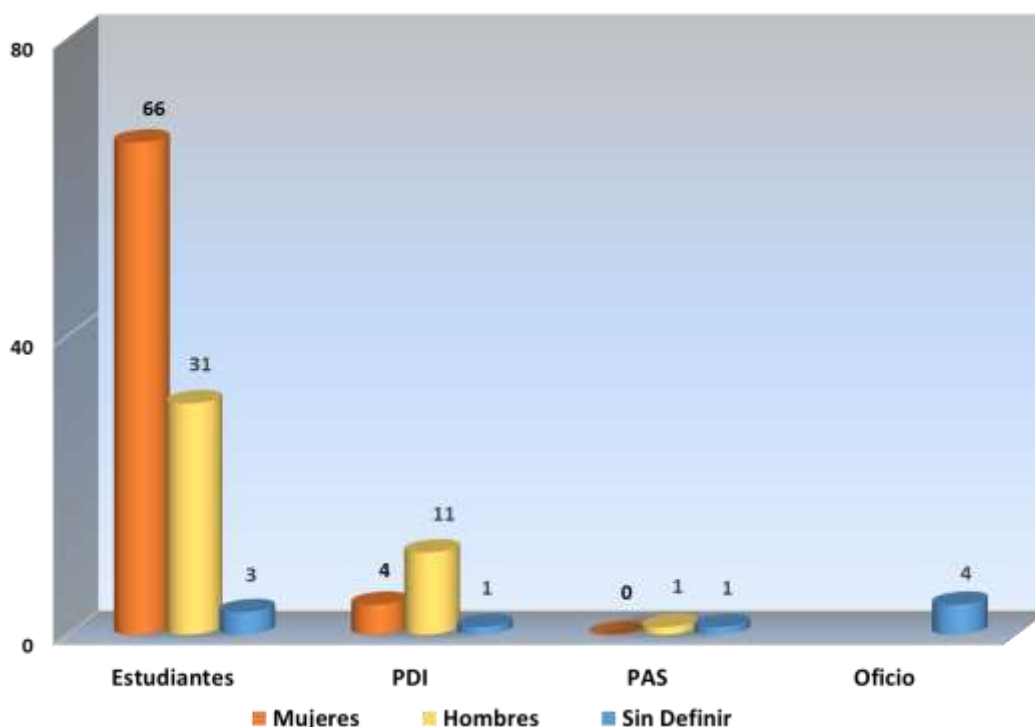


Centrando el presente análisis, por meses, referido exclusivamente a las peticiones de amparo que han generado actuación, se observa una mayor incidencia en el mes de octubre con un total de 31 intervenciones, confirmándose la tendencia reflejada en el curso 2020-2021, si bien entonces el número de actuaciones, con un total de 46, fue considerablemente superior lo que implica en esta Memoria un descenso del 32,60%.

Junto a octubre, los meses con mayor número de peticiones de amparo generadoras de actuación fueron febrero con 14 actuaciones, 7 intervenciones menos que el año anterior y noviembre con 13 actuaciones, lo que supone 11 intervenciones menos respecto al año precedente.



Distribución entre mujeres y hombres solicitudes con tramitación

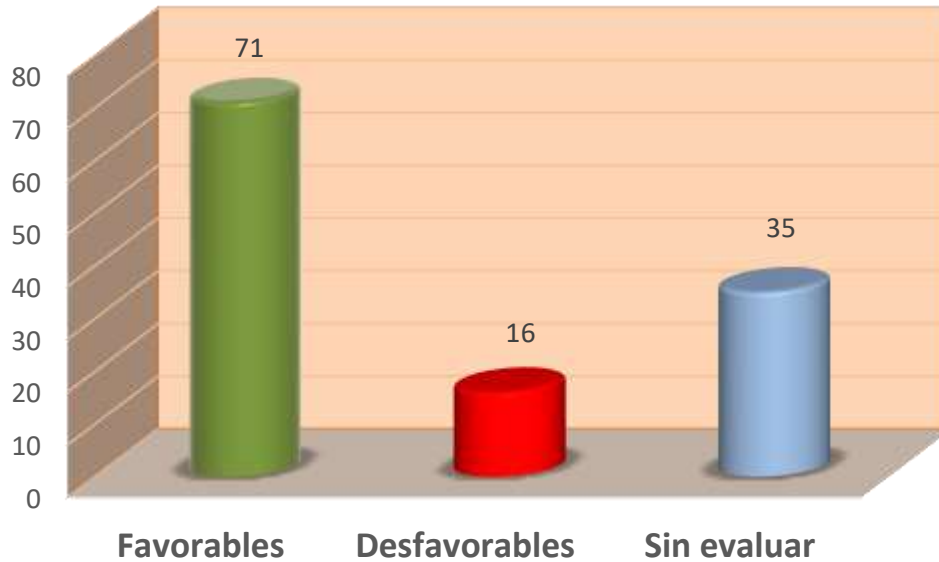


Analizando los datos disponibles en esta materia, observamos cómo se mantiene la misma tendencia expuesta en la Memoria anterior. El total de solicitudes formuladas por mujeres sigue siendo superior a las presentadas por los hombres, con un total 70 solicitudes respecto a las 43 presentadas por el género masculino, de lo que se deduce que un 61,95% de mujeres ha solicitado amparo ante la ODU generándose actuaciones al respecto, frente al 38,05% de solicitudes formuladas por hombres. Analizando los diferentes sectores que integran la Comunidad Universitaria, en el ámbito estudiantil siguen siendo las mujeres las que más solicitan el amparo de la Defensoría, al igual que en caso del PDI siguen siendo los hombres; en el sector del personal de administración y servicios, a diferencia de lo que ocurriera en el curso anterior, han sido las mujeres las que, a título individual, no han solicitado intervención por parte de la Defensoría.

Se han recibido 2 solicitudes sin definición de género en el sector de PDI y PAS, una por sector.

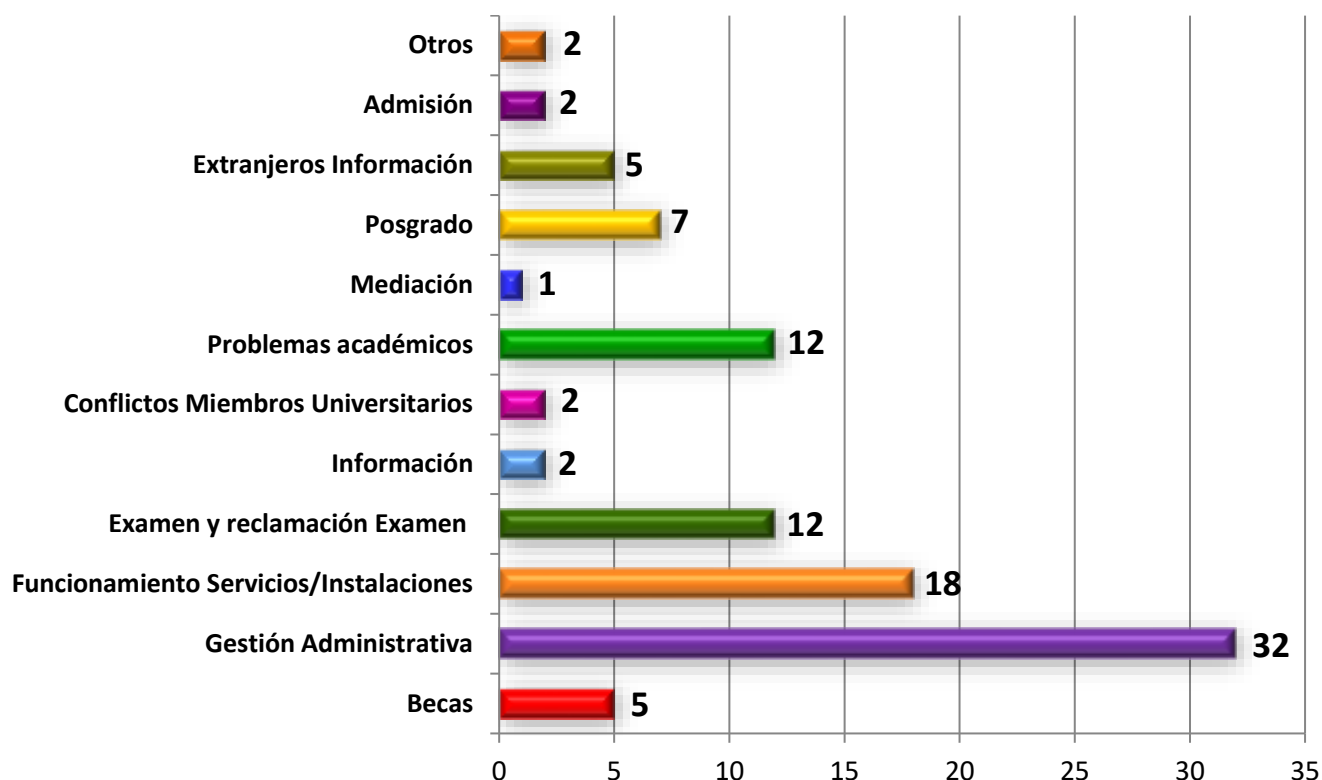


Carácter de resolución de peticiones de amparo tramitadas



Analizando el resultado final derivado de la actuación llevada a cabo por parte de la ODU ante la petición de amparo presentada por la persona interesada, diferenciamos con 71 casos aquellos supuestos en los que la gestión realizada ha sido favorable a la petición inicialmente formulada; 16 intervenciones en las que no se ha producido el resultado pretendido por la persona peticionaria de amparo y 35 supuestos en los que la resolución final no puede englobarse en ninguno de los apartados mencionados, por su carácter neutral respecto a las pretensiones del solicitante.

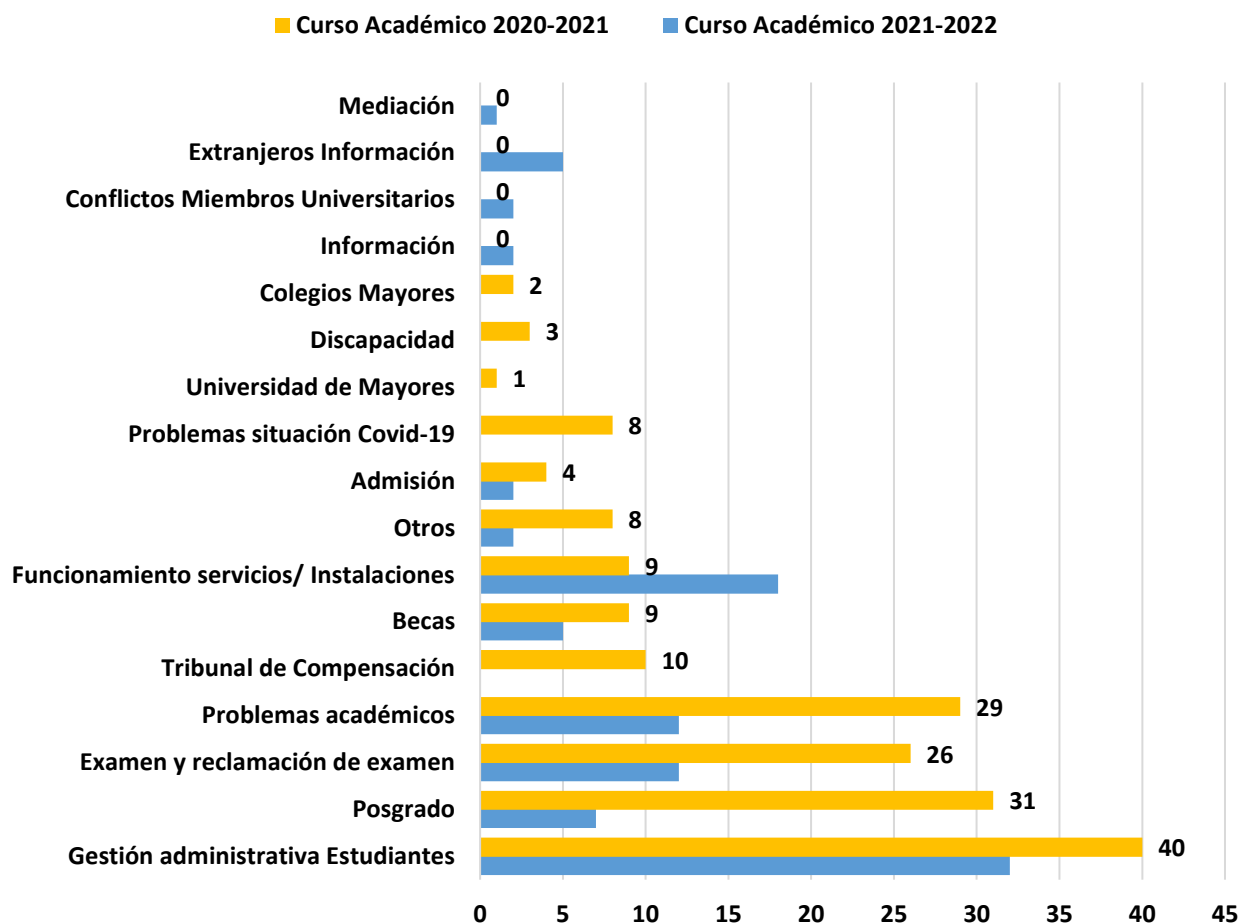
Peticiones de amparo con actuación por asunto sector estudiantes



Analizando las 100 peticiones de amparo formuladas por el sector de estudiantes que han requerido de actuación al respecto, destacan como más significativos los siguientes tipos de asuntos:

El primer lugar corresponde a los problemas derivados de la **gestión administrativa** con un total de 32 expedientes, con una diferencia numérica considerable respecto al que constituye en esta Memoria el segundo asunto por importancia, **el funcionamiento de los servicios e instalaciones**, con 18 peticiones de amparo. A continuación, con 12 actuaciones cada uno de ellos, los problemas derivados de **examen y reclamación de examen**, junto a los **problemas académicos**, ambas materias tradicionalmente objeto de gran incidencia, si bien las dos muestran un destacable descenso cómo se observa en la comparativa que refleja el siguiente gráfico, el cual pasamos a analizar.

Peticiones de amparo con actuación en sector estudiantes en últimos dos cursos



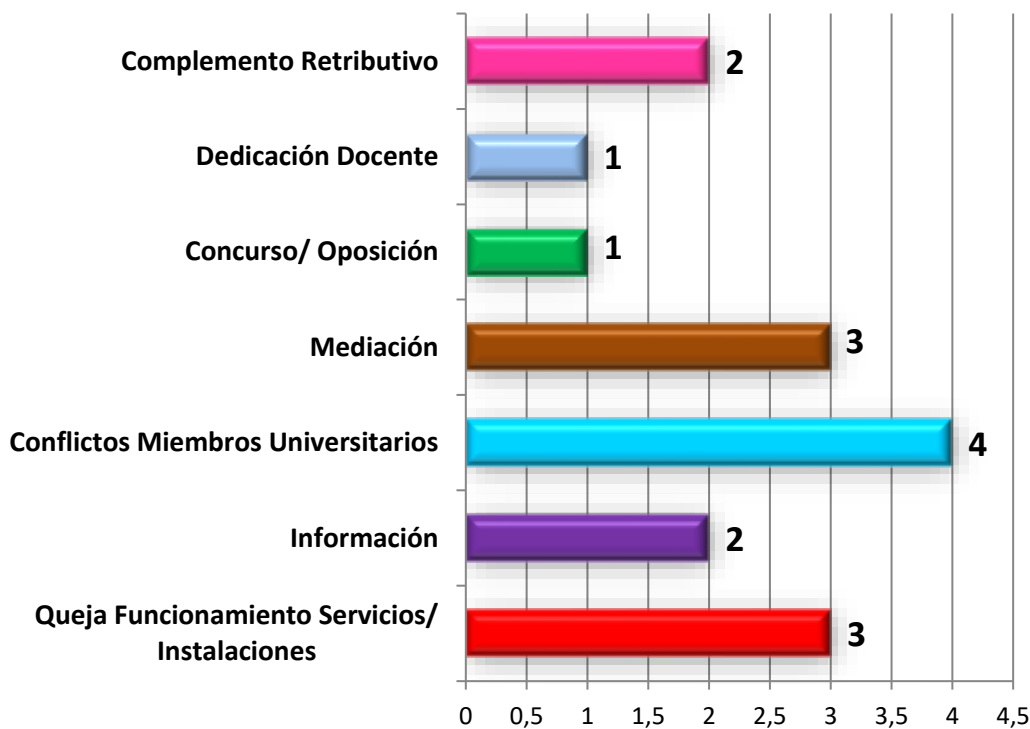
Centrando nuestro análisis en los tipos de asuntos objeto de petición de amparo por parte de estudiantes y su comparación con el curso académico anterior, observamos cómo los problemas derivados de la **gestión administrativa** son los que han planteado mayor número de intervenciones, en concreto 32, si bien se observa cómo estos problemas han mejorado respecto al curso académico anterior en el que fueron 40 las actuaciones derivadas de los mismos, por otra parte y como dato novedoso, el segundo asunto objeto de mayor petición de amparo ha sido el relativo a las deficiencias en el **funcionamiento de los servicios e instalaciones**, con 18 peticiones, lo que supone duplicar la cifra presentada en la anterior Memoria.



Los problemas académicos y los derivados de examen y reclamación de examen han experimentado una disminución, con 12 casos cada uno de ellos, respecto a los 29 y 26, respectivamente, del curso académico anterior.

Igualmente significativo es el descenso de peticiones de amparo en materia de **postgrado** con únicamente 7 solicitudes, frente a las 31 generadas el pasado año, lo que supone una reducción de actuaciones del 77,4%.

Peticiones de amparo tramitadas por asunto del sector PDI



El PDI ha presentado un total de 16 peticiones de amparo, cifra similar a la del año anterior, en el que fueron 15 peticiones. En la actualidad se han diversificado los asuntos objeto de actuación; de este modo, la materia referida a los conflictos con miembros universitarios ha sido la principal, con 4 peticiones, seguida en estrecha conexión por materia, por las peticiones de mediación, que han constituido un total de 3, a diferencia de lo que ocurriera en el curso

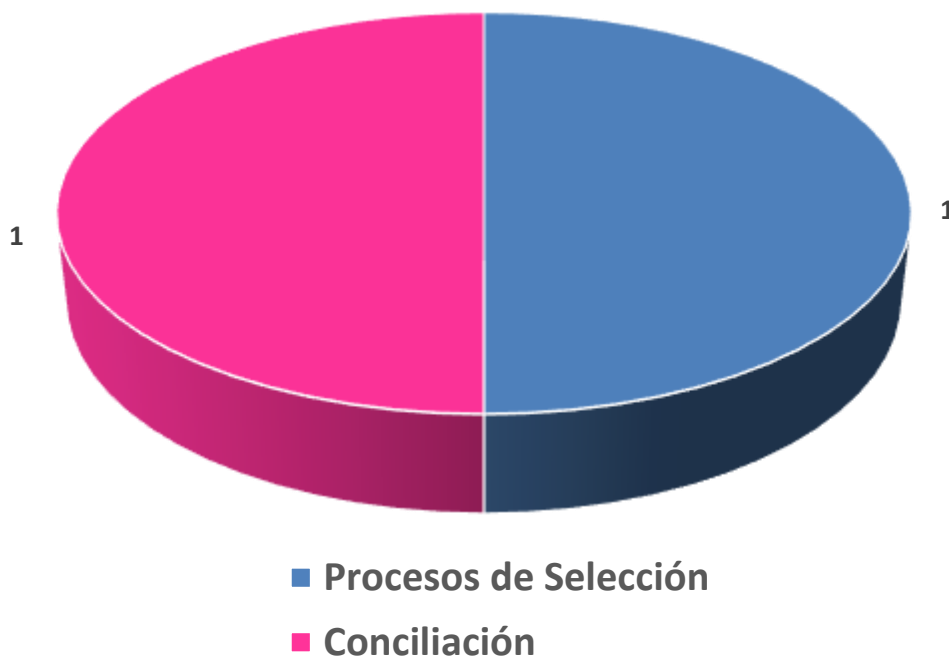


académico anterior en el que no se inició ningún procedimiento de este tipo en el sector del PDI.

Las peticiones relativas al mal funcionamiento de los Servicios e instalaciones han generado del mismo modo 3 peticiones, incrementándose numéricamente en una solicitud de amparo respecto al curso precedente

Se observa una notable mejoría en la materia específica referida a dedicación docente, pasando a una única petición de amparo, frente a las 4 actuaciones expuestas en la anterior Memoria.

Peticiones de amparo tramitadas por asunto del sector PAS

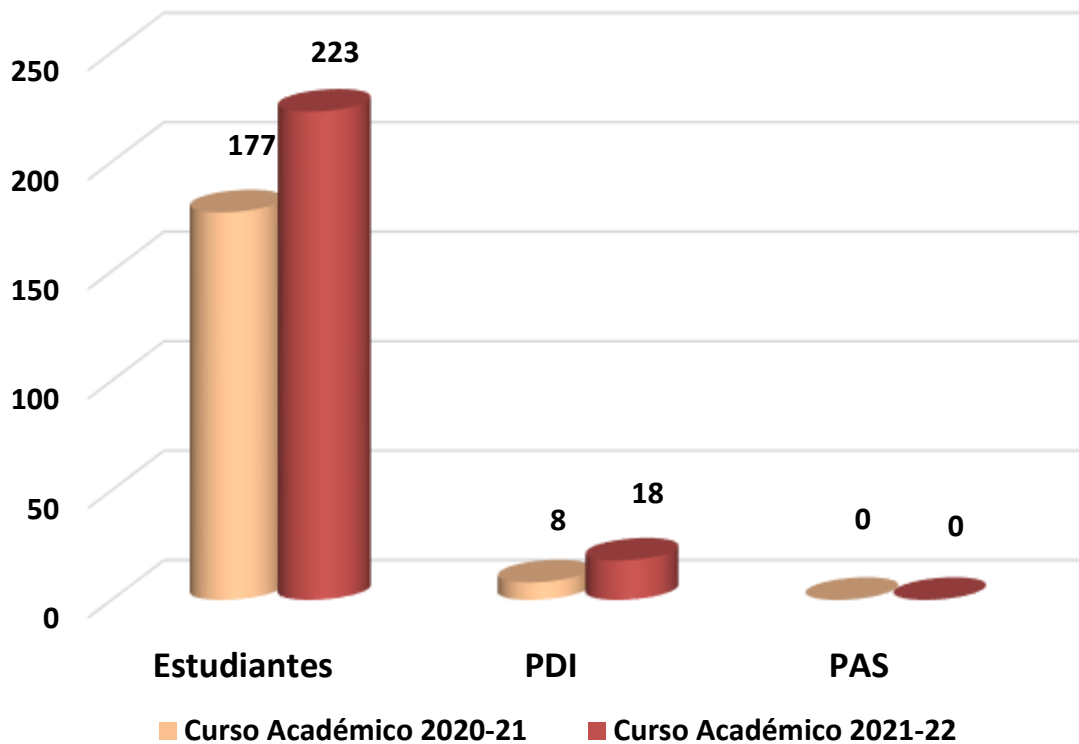


Al igual que ocurriera en el curso académico anterior, en la actual Memoria han sido dos los supuestos en los que a instancia del PAS se ha activado la intervención de la Defensoría, planteando problemas derivados de los procesos de selección vinculados a la carrera profesional, así como problemas de conciliación entre la vida familiar y laboral.



CONSULTAS

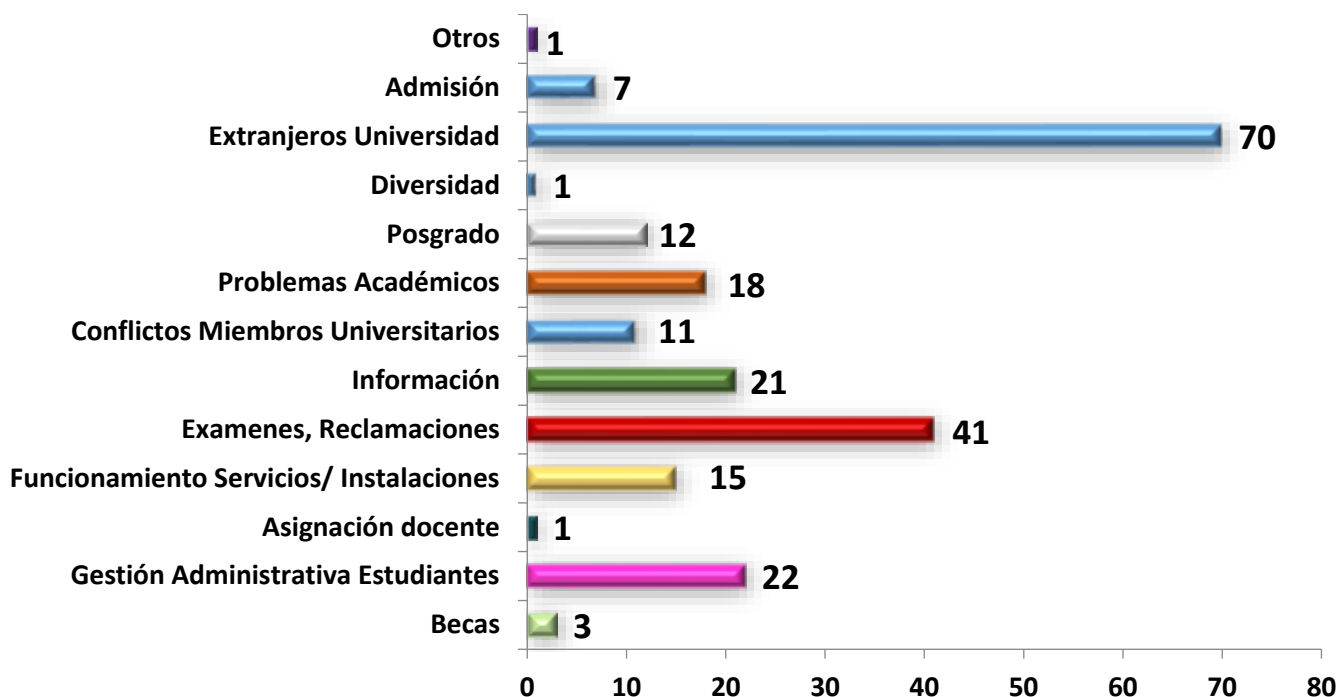
Comparativa consultas escritas dos últimos cursos



Centrándonos en el estudio comparativo de las consultas realizadas exclusivamente de manera escrita, a diferencia de lo que ocurriera en el curso precedente en el que se expuso un descenso en todos los sectores, observamos como en esta Memoria se ha invertido esta tendencia de manera que en el sector de **estudiantes** se ha producido un incremento de consultas escritas del 25,9% al plantearse un total de 223 respecto a las 177 presentadas en el año anterior; ascenso que también se ha producido en el sector del PDI, con un 125% de incremento, con 18 consultas escritas frente a las 8 del año precedente. Por último y al igual que ocurriera en el año anterior, no se ha presentado ninguna consulta escrita por parte del PAS.



Consultas escritas por asunto estudiantes



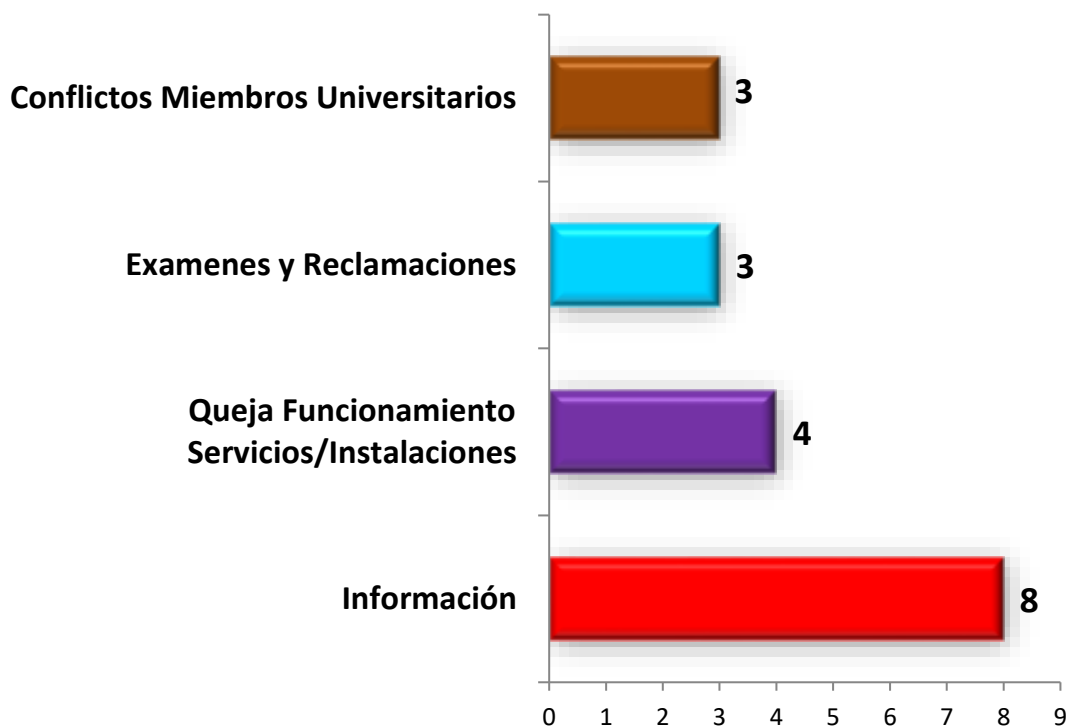
El total de consultas escritas formuladas por **estudiantes** ha sido de **223**, lo que ha supuesto un incremento del 25,9% respecto a las 177 consultas escritas presentadas en el curso anterior.

Analizando los asuntos concretos objeto de las mismas, se observa cómo las cuestiones formuladas por estudiantes extranjeros, bien sea con motivo de desplazamientos a España motivada por la guerra de Ucrania de estudiantes o docentes en este país o bien sea consultas generales de estudios o bien consultas sobre garantizar la realización de certificaciones emitidas por la propia universidad, son las más significativas con 70 solicitudes de este tipo. Esta abundancia ha sido el motivo por el que para esta Memoria se ha creado una clasificación específica que recoja las mismas. El siguiente asunto que más consultas ha generado ha sido el relativo a exámenes y reclamaciones de exámenes con un total de 41 solicitudes, lo que refleja cifras aproximadas a las 43 del año anterior donde este asunto fue el que generó mayor número de consultas. En tercer lugar encontramos las consultas derivadas de la propia



gestión administrativa, como es el caso de cambios de grupo, modificación de matrícula y otras cuestiones administrativas especialmente vinculadas a las secretarías de estudiantes, que han supuesto un total de 22 consultas, descendiendo significativamente en un 38,9% respecto a las 36 consultas de este tipo efectuadas en el curso precedente.

Consultas escritas por asunto PDI

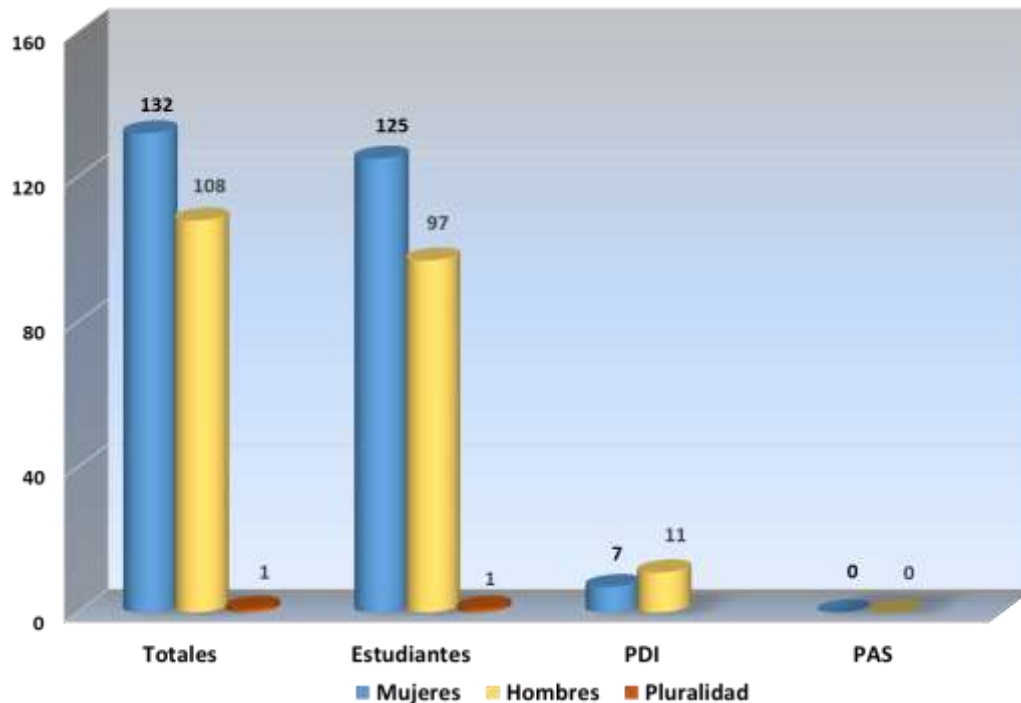


Por su parte, en el sector de personal docente e investigador se han presentado un total de 18 consultas escritas, produciéndose un incremento del 125% respecto a las 8 reflejadas en la anterior Memoria.

Las materias más significativas han sido las siguientes: solicitudes de información, con 7 consultas; sobre funcionamiento de Servicios e instalaciones con 4 solicitudes y consultas sobre cuestiones derivadas de exámenes y reclamaciones de examen, así como sobre conflictos entre miembros universitarios, con 3 consultas cada materia.



Distribución entre mujeres y hombres consultas escritas



Analizando **por género y sector** la totalidad de consultas escritas presentadas, observamos como las mujeres al igual que en el curso académico precedente, han planteado un mayor número de solicitudes de este tipo, con un total de 132 respecto a las 108 consultas planteadas por los hombres; es en el sector de estudiantes en el que este dato es más relevante con 125 consultas frente a las 97 formuladas por los estudiantes; en el sector del PDI se mantiene la tendencia ya reflejada en la anterior Memoria al haber sido los hombres los que han formulado más número de consultas que las mujeres, con 11 solicitudes respecto a 7; por parte del sector del PAS, como se indicó anteriormente, y al igual que ocurriera en el año precedente, no se han presentado consultas escritas.



IV. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS E INTERVENCIONES

En este apartado se hace una valoración global de las solicitudes de amparo y consultas presentadas por los distintos miembros de la Comunidad Universitaria Complutense, destacando las más relevantes, todo lo cual puede servir para evaluar determinados problemas que se presentan en la universidad en el tiempo que abarca esta Memoria.

Ciertamente, la finalización del periodo de docencia excepcional motivado por la COVID ha supuesto una disminución de los problemas surgidos por esa misma excepcionalidad en la docencia y se ha vuelto a un periodo de normalidad en lo que atañe a los problemas habituales, aunque han permanecido algunas cuestiones surgidas en esa época como, por ejemplo, la petición de docencia en remoto para poder concluir los estudios sin necesidad de trasladarse a Madrid por parte de aquellos que se establecieron en sus hogares fuera de la misma como consecuencia de la falta de presencialidad en las clases durante dicho periodo.

Entrando en los asuntos que más ocupan a la ODU, las quejas y consultas referidas a evaluaciones y calificaciones generan una parte importante de los escritos dirigidos a ella. La postura de la DU es no abrir expediente con toda petición de amparo que recibe sobre este asunto, sino indicar el procedimiento que a tal efecto corresponde, que es el contemplado en el *Estatuto del Estudiante UCM*. Sólo cuando la ODU tiene la impresión de que se estén produciendo irregularidades en este procedimiento o los hechos tienen cierta importancia y gravedad, opta por la apertura de un expediente y hacer un seguimiento del procedimiento.

Un caso de este tipo que requirió de la intervención de la ODU fue cuando una comisión de reclamaciones modificó las calificaciones parciales de la calificación original, pero entendía que de esa modificación no se desprendía un cambio de la nota final del/la estudiante. Sin embargo, la persona reclamante



entendía que sí suponía una modificación, hecho que fue compartido por la ODU y que, tras la intervención de buenos oficios, se acordó que la resolución suponía la modificación de la nota y ésta se llevó a efecto.

De la información que llega a la ODU en relación, justamente, con las impugnaciones de calificaciones, se ha podido constatar una falta reiterada en el atenuamiento a la legislación en el modo de proceder las comisiones de reclamaciones de los departamentos para notificar sus resoluciones. Con tal motivo, la ODU ha realizado una recomendación sobre la *Notificación de resoluciones de los Tribunales de Departamento en los procedimientos de impugnación de calificaciones*. (vid. Anexo I).

Cuatro son las deficiencias fundamentales detectadas por la ODU en las distintas resoluciones que recibía:

En primer lugar, estaba la falta de motivación de las resoluciones, esto es, sólo expresaban el carácter positivo, positivo parcial o negativo, sin justificar la decisión adoptada, dificultando los recursos que en este caso la persona interesada pudiese realizar al desconocer en qué funda el órgano correspondiente la decisión adoptada.

En segundo lugar, estaban los defectos en el procedimiento de realizar la notificación, lo que constatábamos porque recibíamos peticiones de amparo por no haber recibido respuesta a la impugnación tras un prologando tiempo de haberla presentado, lo que se comprobaba desde la ODU que el problema era que no se había realizado la notificación de modo conveniente para garantizar la correcta recepción por parte de la persona interesad.

En tercer lugar, estaban ciertos problemas de confidencialidad, que derivaban, según comprobamos, por la falta de distinción entre un «acta», que recoge todos los asuntos tratados en la sesión correspondiente, y una «notificación», que entendemos debe facilitar a la persona interesada la información y decisión correspondiente del órgano en cuestión a su propia



impugnación o recurso y no así la de otros asuntos tratados o resueltos a lo largo por ese órgano. Se comprobó por la ODU que, en particular, en alguna ocasión se remitía copia del acta de la sesión de la comisión de reclamaciones a las personas reclamantes a efectos de notificación, facilitándoles con ello el nombre de todos los que habían impugnado y de los/las profesores cuyas calificaciones habían sido impugnadas, lo que estaba provocando que personas distintas tuviesen acceso a información que no era de su incumbencia. Las comisiones deben realizar una notificación individualizada *ad hoc* a la persona interesada y no así una copia del acta de la sesión.

Y, por último, en cuarto lugar, estaba la falta del pie de recurso que debería contener una resolución de este tipo, informando a la persona interesada de los derechos que la amparan en el caso de disconformidad con la resolución, esto es, ante qué órgano u órganos pueden recurrir su decisión, el tipo de recurso que cabe y los plazos que tiene para ello.

Con el fin de facilitar a los departamentos esta última información, se solicitó desde la ODU informe a asesoría jurídica sobre este pie de recurso, el cual le fue facilitado a los departamentos para que, si lo estimaban conveniente, lo incluyesen en las notificaciones de las resoluciones de dichas comisiones:

Contra la presente resolución, que no agota vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada ante el Sr. Rector de la UCM en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, al amparo de lo dispuesto en el artículo 65.1 del Decreto 32/2017, de 21 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la UCM, el artículo 50 del Estatuto del Estudiante UCM y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 112, 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Otro asunto referido al sector estudiantil y que supuso una recomendación es la cuestión relativa a la convocatoria extraordinaria de exámenes de fin de carrera en estudios de grado y máster, tradicionalmente denominada



convocatoria «de febrero»: *Recomendación sobre la convocatoria extraordinaria de exámenes de fin de carrera en estudios de grado y máster* (vid. Anexo I). La petición de amparo vino presentada por un/a estudiante, cuyo centro se demoró en la publicación de la fecha de esta convocatoria, y cuando lo hizo, el centro la situaba en el mes de enero. La persona interesada consideró que la denominación empleada por el propio centro «de febrero» permitía predecir que la convocatoria se haría en este mes y que con escasa antelación vio inesperadamente adelantada la misma respecto a cuando, razonablemente, se suponía que iba a situarse. Ciertamente, los nuevos calendarios universitarios, que han adelantado en un mes, aproximadamente, los periodos docentes y evaluadores. En particular, los nuevos calendarios han trasladado al mes de septiembre el comienzo de curso y ello, a su vez, ha supuesto que la conclusión del primer semestre sea en de enero, lo que justifican que dicha convocatoria extraordinaria pueda ser resuelta en enero, que coincide con la conclusión misma del periodo de exámenes de ese, pero es preciso evitar la confusión dejando de emplear la expresión «de febrero» cuando así se realiza. Por tal motivo, se ha recomendado prescindir de la referencia a «de febrero» en estas convocatorias y limitarse a «extraordinaria fin de carrera».

Un grupo de estudiantes de doctorado también solicitaron la actuación de la Defensoría Universitaria, en particular, los afectados por la suspensión de los plazos administrativos establecida en su Disposición Adicional III, por el RD 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19. Dicha disposición supuso incrementar en 79 días la permanencia de los estudiantes matriculados en el curso 2020-2021, lo que podría suponer, para concluir la defensa de su tesis, matricularse por los días correspondientes en el programa de doctorado en el curso académico 2021-2022, habiendo de pagar la totalidad de la matrícula de un año completo cuando la permanencia no llegaría a alcanzar los tres meses. Este asunto fue resuelto sin



necesidad de recomendación por el Vicerrectorado de Estudiante con la siguiente excepcionalidad:

De forma excepcional, teniendo en cuenta las limitaciones establecidas durante el curso 2020-21 por la crisis sanitaria, para este curso 2021-22 se eximirá del pago del 75% de la tutela académica a los/las doctorandos/as que, habiendo recibido antes del 29 de octubre de 2021 el nombramiento oficial de la designación del tribunal aprobado por la Comisión de Doctorado, defiendan su tesis doctoral en diciembre de 2021.

Por otra parte, la necesaria conciliación entre la vida laboral y familiar también ha sido objeto de solicitud de amparo ante esta Defensoría por parte de un miembro del PDI y otro de PAS, que se solventaron convenientemente.

En lo que atañe a personal docente e investigador, conviene destacar varias actuaciones respecto a contratados laborales. La cuestión de los complementos retributivos del profesorado, en particular, del laboral, es motivo de polémica entre los administrados y la administración universitaria y ha aumentado considerablemente los problemas de este tipo que llegan a la Defensoría Universitaria.

Un caso en el que hubo de intervenir la ODU fue la negativa a reconocer servicios prestados de una persona del PDI que no se le reconocía el tiempo laboral prestado en una universidad de Gran Bretaña con motivo de la salida de este país de la Unión Europea, a pesar de que los servicios fueron prestados correctamente cuando ese país ostentaba la condición de miembro. Tras distintas intervenciones de buenos oficios y un informe emitido por la Asesoría Jurídica de la UCM, dicho periodo le fue reconocido, finalmente, a la persona solicitante.

También se realizaron labores de buenos oficios desde la ODU en relación con la prórroga de los contratos predoctorales UCM por el tiempo concedido conforme a la posibilidad que abría la legislación de prolongar estos contratos. En esta materia se consiguió un consenso entre los intereses de los contratados



predoctorales y el procedimiento requerido por el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia. Las divergencias se suscitaban en base a la prórroga de 5 meses de que disponían los contratados predoctorales y que podrían ser de aplicación a la convocatoria de CT17/17-CT 18/17 como consecuencia de los perjuicios generados, en el desarrollo de su cometido, por la crisis de la Covid-19.

Esta prórroga de 5 meses fue concedida a los contratados predoctorales de la UCM de esa convocatoria por 3 meses de modo automático y por una prórroga extraordinaria de 2 meses que requería de una nueva solicitud justificada, con el compromiso de depositar la tesis en este último período, que era, justamente, el motivo de la polémica. Fruto del consenso entre las partes se modificaron los términos requeridos para beneficiarse de la mencionada prórroga extraordinaria de 2 meses, de manera que ésta quedó subordinada al compromiso por parte del doctorando contratado de depositar su tesis doctoral ante la Comisión Académica de su programa de doctorado con anterioridad a su fecha límite de depósito y no con anterioridad a la finalización de la prórroga extraordinaria, lo que ha permitido establecer como plazo máximo el de conclusión de los períodos de permanencia en los programas de doctorado de estos contratados.

Otro asunto que ha requerido del análisis de la Defensoría Universitaria tras la presentación de una queja masiva por parte del PDI laboral de la UCM; atañe a las consideraciones determinantes para su antigüedad, a efectos de reconocimiento de quinquenios, A diferencia de lo que sucede con los funcionarios de los cuerpos docentes en los que se evalúa la actividad desarrollada en universidades públicas, tanto españolas como extranjeras, según el *RD 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario, y sus normas de desarrollo*, en el caso del profesorado contratado la normativa aplicable es la que deriva del *Decreto 153/2002, de 12 de septiembre, sobre el régimen del personal docente e investigador contratado por*



las universidades públicas de Madrid, y su régimen retributivo, limitándose de este modo su ámbito de aplicación a las universidades públicas de la Comunidad de Madrid y restringiéndose el reconocimiento de la antigüedad a la actividad desarrollada únicamente en las mismas. Dado que es un asunto trasciende las competencias de la Defensoría Universitaria, se hace constar el problema, pero no fue posible nuestra intervención en este asunto.



V. MEDIACIÓN

La mediación como técnica de resolución de conflictos ha pasado a constituir un pilar fundamental de las actuaciones de la ODU. Para tal fin, se procedió en el curso del que se ocupa esta Memoria al nombramiento de un Adjunto para la Mediación, que es un profesional de la mediación y docente de la UCM especializado en ella, el Prof. Ignacio Bolaños.

La actuación fundamental realizada en el año de referencia de esta Memoria ha sido la organización de un curso de formación en *Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos* dirigido a estudiantes de segundo curso de Grado de la UCM. La intención es ir promocionando la mediación desde la OUD para la resolución de conflictos entre estudiantes y, en el futuro, desarrollar la figura de Agentes de Mediación. Por este

La convocatoria con los datos específicos se reproduce como *Anexo II* de esta Memoria. Asimismo, se efectuaron algunas primeras actuaciones de mediación una vez se incorporó dicho Adjunto.

Como información general, conviene indicar que el curso se desarrolló en cinco sesiones de cinco horas de duración cada una, en las que se impartió formación teórica y práctica, habilitándose la obtención del correspondiente certificado para el reconocimiento de créditos de grado. Las plazas fueron sorteadas entre los inscritos, garantizando, al menos, una plaza por centro, ya fuese facultad o centro adscrito.

El número total de estudiantes peticionarios fue de 255, que se distribuyeron de la siguiente manera por centros:

Bellas Artes	9
CES Cardenal Cisneros	1
CES en Humanidades y Ciencias de la Educación	2
Facultad de Biológicas	2
Facultad de CC de la Documentación	3
Facultad de CC de la Información	16
Facultad de CC Económicas y Empresariales	10



Facultad de CC Físicas	4
Facultad de CC Geológicas.....	2
Facultad de CC Matemáticas	2
Facultad de CC Políticas y Sociología	25
Facultad de CC Químicas	9
Facultad de Comercio	10
Facultad de Derecho.....	46
Facultad de Educación	19
Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología.....	8
Escuela Universitaria de Magisterio. ESCUNI	2
Facultad de Estudios Estadísticos	4
Facultad de Farmacia.....	6
Facultad de Filología	18
Facultad de Filosofía	6
Facultad de Geografía e Historia	8
Facultad de Informática.....	5
Instituto Superior de Derecho y Economía. ISDE	1
Facultad de Medicina	3
Facultad de Odontología	2
Facultad de Óptica y Optometría	2
Facultad de Psicología	16
Facultad de Trabajo Social.....	12
Facultad de Veterinaria	2

Entre las solicitudes presentadas se sortearon, conforme a las bases de la convocatoria, un total de 35 plazas. Tras las renunciadas recibidas, cubiertas siempre por sorteo, la distribución final por centros fue la siguiente:

Facultad de Biológicas	2
Facultad de CC de la Información.....	2
Facultad de CC Geológicas.....	1
Facultad de CC Matemáticas	1
Facultad de CC Políticas y Sociología	2
Facultad de Comercio	1
Facultad de Derecho.....	4
Facultad de Educación	2
Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología.....	1
Facultad de Farmacia.....	1
Facultad de Filología	1
Facultad de Filosofía	1
Facultad de Geografía e Historia	2



Facultad de Informática.....	2
Facultad de Medicina	1
Facultad de Óptica y Optometría	3
Facultad de Psicología	4
Facultad de Trabajo Social.....	3
Facultad de Veterinaria	1

El porcentaje de mujeres asistentes al curso constituyó un 71,42%, respecto al 28,6% de hombres participantes

Los estudiantes recibieron, con posterioridad, un taller práctico sobre mediación.

Asimismo, la ODU colaboró en la impartición del curso *Gestión de Conflictos y Formación en Mediación en el Ámbito Laboral*, que viene impartiendo tradicionalmente la Unidad de Formación de PAS, dirigido a miembros de este sector. El mismo se desarrolló en dos ediciones distintas, durante los meses de abril y mayo de 2022, proporcionando cada una de ellas una formación en la materia de 42 horas.



VI. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante el curso académico 2021-2022, la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid ha continuado aplicando el sistema de comprobación de satisfacción de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria.

Las encuestas conservan el anonimato de las personas que las rellenan, dado que se completan por formulario electrónico sin aportar ningún tipo de dato personal. Las encuestas se realizan diferenciadamente entre peticiones de amparo tramitadas y consultas.

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

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

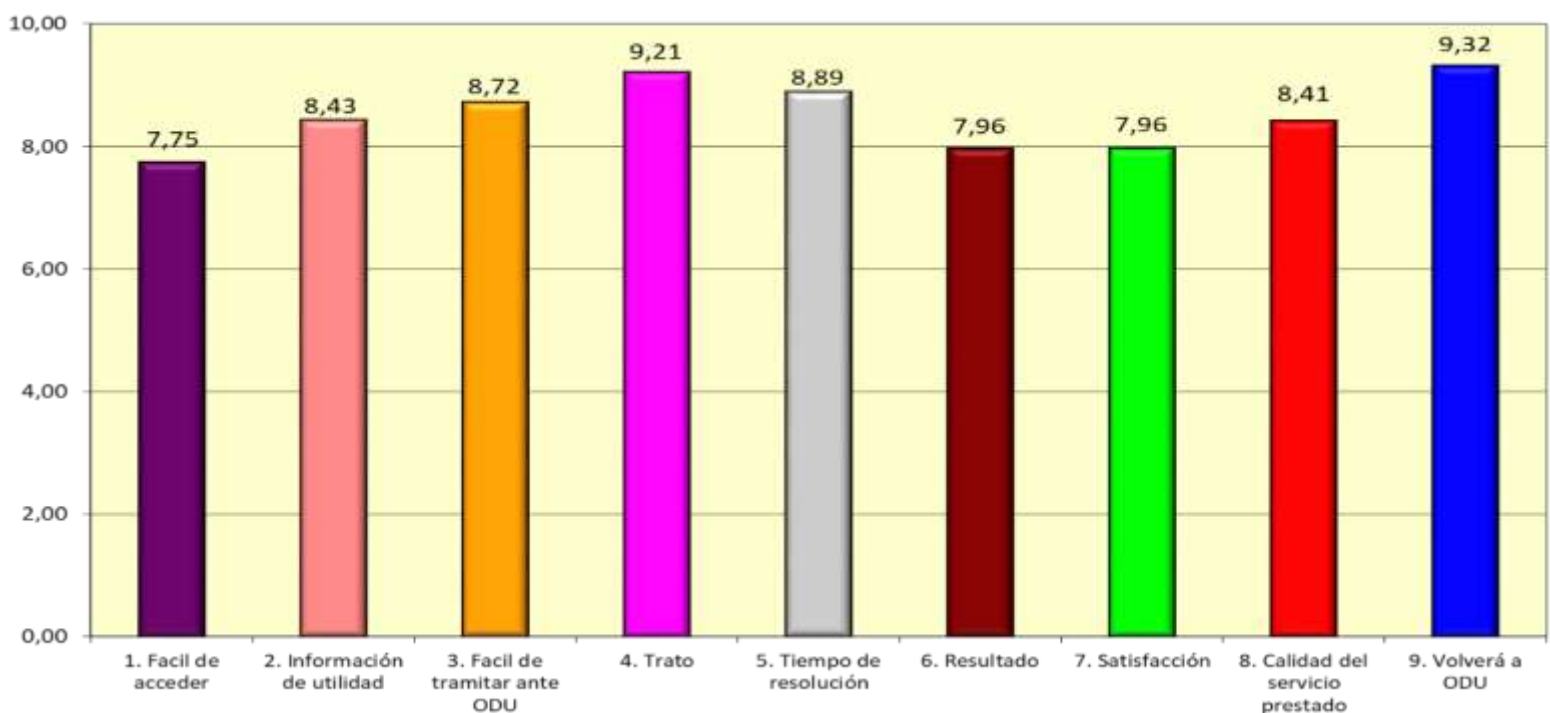
El número de encuestas realizadas por aquellos integrantes de la Comunidad Universitaria que han acudido a la Defensoría Universitaria y han dado lugar a una tramitación con o sin la apertura de un expediente ha sido de 29 de 122 peticiones tramitadas, lo que supone que han contestado la encuesta el 23,77% respecto del total; si lo comparamos con el curso académico anterior



2020-21, se observa una disminución en la variación de porcentaje dado que la realizaron el 28,68%, siendo un total de 37 encuestas de 129 expedientes.

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

Gráfico. Puntuación media por pregunta



Según estos datos, el grado de satisfacción media del conjunto de la encuesta es de **8,52 puntos**. Comparando con el grado de satisfacción media del curso 2020-21, que fue de 7,81 puntos, se comprueba que se ha producido un fuerte ascenso en este parámetro.

Entre los distintos ítems medidos, destaca muy positivamente la respuesta a la pregunta de si volverían a acudir a la ODU (pregunta 9), con una puntuación promedio de 9,32, así como el trato que dispensa la misma a los que acuden a ella (pregunta 4), con la puntuación de 9,21 y el tiempo de resolución de la gestión (pregunta 5), con una puntuación promedio de 8,89. La menor valoración positiva



corresponde, en cambio, a si les ha resultado fácil acceder a la información sobre la ODU (pregunta 1) con 7,75, y al resultado de la gestión así como a la satisfacción con el resultado (preguntas 6 y 7), con 7,96 cada una. También se aprecia una calificación de 8,89 en el tiempo de resolución (pregunta 5) que mejora significativamente respecto al curso pasado que fue de 7,51. Este notable ascenso lo entendemos por la relajación en las medidas anticovid que han dado lugar a sufrir menores dificultades para realizar gestiones, así como la agilidad en la tramitación de incidencias que se ha convertido en objetivo prioritario de esta Defensoría Universitaria. Por último, se aprecia muy significativamente, pese a que el resultado de la gestión no siempre es favorable, una valoración elevada de quienes responden que, en caso de necesidad, volverían a utilizar el servicio de la Oficina (pregunta 9), que como hemos indicado se ha convertido en el ítem mejor valorado de la encuesta.

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

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

Esto supone que el 44,83% de las encuestas realizadas otorgan una puntuación media global entre 9 y 10 puntos. Además, el 48,27% de las personas que contestaron la encuesta otorgaron las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un 82,76% cuando se pregunta por el trato recibido (pregunta 4), siendo el mismo porcentaje cuando se pregunta si las personas que han acudido



a la Oficina volverían a hacerlo en otra ocasión, en caso de ser necesario (pregunta 9).



VII. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Se relacionan a continuación las actividades institucionales en las que el Defensor Universitario ha participado durante el Curso Académico 2021-2022, sin incluir las actividades de la propia UCM a las que asiste como mero invitado:

10 al 12-11-2021. Participación en el XXIII Encuentro y Asamblea General de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), celebrados en la Universidad de Cádiz.

13-11-2021. Presentación del curso «*Técnicas de mediación y resolución de conflictos*» dirigido a estudiantes de la UCM para formarlos en prácticas de mediación.

04-12-2021. Participación en la XII Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO), del que D. Rafael V. Orden Jiménez es miembro.

20-01-2022. Participación del Defensor en la Jornada: *Diálogos sobre Mediación: la mediación como excusa para superar la rigidez del trámite*. Organizador: Defensor del Pueblo Andaluz.

21-01-2022. Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU (on line), de la que el Defensor Universitario forma parte como vocal.

09-02-2022. Reunión con estudiantes asistentes al curso de mediación organizado por el Defensor, en noviembre del 2021.

16-03-2022. Presentación de la Memoria de la ODU ante el Claustro Universitario de la UCM. Facultad de Medicina.

30-03-2022. Celebración del Taller organizado por la Defensoría Universitaria, sobre: *Entrenamiento en Técnicas de Mediación*, dirigido a estudiantes con formación en mediación.

01-04-2022: Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, en la Universidad de Valladolid.



Participación en Webinar de la European Network Ombudsman in Higher Education (ENOHE), con el título: *on confidentiality, anonymity and General Data Protection Regulations*.

19/21-04-2022. Apertura Curso: *Conflictos y Formación en Mediación en el Ámbito Laboral*. Organizado por el Defensor Universitario y dirigido a PAS. Facultad de Ciencias de la Información de la UCM.

27-04-2022. Reunión extraordinaria de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (on line).

18-05-2022. Asistencia al *V Congreso Internacional del PRADPI, I Congreso de AGOL. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales*.

25-05-2022. Intervención del Defensor en el Acto de Presentación del *Proyecto Europa de Verdad*, en correalización con la UCM, en la sede del Parlamento Europeo en Madrid.

26-05-2022. Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, en la Universidad de Alcalá de Henares.

27-05-2022. Asistencia a la *Jornada Técnica de la CEDU* celebrada en la Universidad de Alcalá de Henares, donde se debatió sobre: el sistema de educación universitario inclusivo; discapacidad y acceso a los cuerpos docentes; tácticas y técnicas en la recepción de quejas en las Defensorías.

07 al 10-06-2022. Participación en la Asamblea General de la ENOHE y Encuentro Anual de esta asociación internacional de Defensorías Universitarias europeas, que con el título: *Students' Rights and Ombuds' Values: Ensuring Inclusion in Higher Education*, tuvo lugar en la Universidad Nacional Técnica de Atenas.

29 al 30-06-2022. Participación en remoto en el Fórum para la Implementación de la Mediación y el Desarrollo de la Convivencia en las Universidades. Universidad de la Laguna.

07-07-2022. Participación en la Jornada: *Mediación de conflictos en el ámbito universitario: cultura de paz y convivencia*, organizado por la Universidad Rey Juan Carlos, en Aranjuez.

20-07-2022. Asistencia a reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, que se celebró en la Universidad Complutense de Madrid.



Encuentro ejecutiva CEDU en la UCM

08-09-2022. Asistencia al acto *Contra las novatadas y en pro de la integración*, organizado por la UCM y la Asociación de Colegios Mayores de Madrid. Celebrado en el Jardín Botánico.

26-09-2022. Asistencia a la reunión de Defensores Universitario de la Comunidad de Madrid organizada por la Defensoría de la Universidad Europea de Madrid.

28 al 30-09-2022 Participación en el XXIV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, organizado por la CEDU, en la Universidad de Santiago de Compostela.



VIII. OBJETIVOS PARA EL CURSO 2022-2023

El proyecto fundamental de la Defensoría Universitaria para el curso académico 2021- 2022 se divide en las siguientes líneas:

- 1.-Constitución y desarrollo de la Unidad de Mediación de la Defensoría Universitaria.
- 2.- Realización de cursos de formación en mediación para estudiantes y PDI.
- 3.- Implantación de la figura de Agente de Mediación, que serían estudiantes con formación en mediación que servirían de enlace entre las facultades y la ODU para afrontar con la mediación posibles conflictos entre estudiantes.
- 4.- Elaboración del Protocolo de Mediación de la ODU.



IX. ANEXO I
RECOMENDACIONES.



RECOMENDACIÓN
SOBRE LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA
DE EXÁMENES FIN DE CARRERA
EN ESTUDIOS DE GRADO Y MÁSTER

Expdte. N.º: 24/2021-22

En relación con la petición de amparo presentada en esta Defensoría Universitaria con la forma de denominar en la UCM la convocatoria extraordinaria fin de estudios de grado y máster en la que suele emplearse el añadido «de febrero» cuando, como ocurría en este caso, la entrega y defensa de la memoria del trabajo fin de grado estaba fijada en el mes de enero y, por tanto, no se acomodaba la denominación de la convocatoria con las fechas efectivas de realización; así como con la publicación de algunos plazos asociados a dicha convocatoria, con escaso margen de tiempo para la organización y realización de la prueba en cuestión,

SE EXPONE:

Que, una vez cumplidos determinados requisitos, la UCM da la opción a las/los estudiantes de adelantar la conclusión de sus estudios bien de grado o bien de máster de modo que no hayan de esperar a la finalización del curso académico para obtener su título.

Que la Comisión de Estudios aprobó esta posibilidad en su sesión del 20 de diciembre de 2011 bajo el epígrafe «Normativa de Exámenes Extraordinarios de Fin de Carrera», si bien en el contenido del acta empleaba la expresión «Convocatoria extraordinaria de febrero fin de carrera», siendo esta última y otras similares las habitualmente empleadas, según se ha podido comprobar, tanto en diversa normativa UCM como en la información publicada, por ejemplo, «convocatoria de febrero», «convocatoria de febrero de fin de estudios», etc.

Que entendemos que dicho adelanto consistía en hacer coincidir la conclusión de la evaluación de las asignaturas del segundo semestre con las del primero o inmediatamente a continuación, de modo que la/el estudiante pudiese concluir sus estudios al final de este primer semestre.

Que cuando se procedió a aprobar la posibilidad de dicha convocatoria extraordinaria, el calendario de organización docente de la UCM solía fijar el periodo de los exámenes del primer semestre a comienzos del mes de febrero, realizando dicha convocatoria, regularmente, o bien a la vez o bien a continuación de los mismos.



Que, en la actualidad, este calendario, aprobado anualmente por el Consejo de Gobierno, viene fijando la conclusión del primer semestre y, en concreto, la de sus exámenes, en el mes de enero, y así suelen aplicarlo la mayor parte de los centros, sin que refleje un período específico para la realización de esta convocatoria extraordinaria.

Que algunos centros se atienen a este calendario para fijar también las fechas de realización de las pruebas conducentes a la evaluación y calificación de las distintas materias cuya convocatoria adelantada solicita la/el estudiante en esta convocatoria extraordinaria.

Y, finalmente, que la denominación que, usualmente, viene empleándose puede generar y genera confusión entre el estudiantado al suponer que las pruebas a realizar para la conclusión de sus estudios tendrán lugar en el mes de febrero y no así en el de enero.

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

RECOMENDACIÓN:

Que se adopte una denominación única y que no genere confusión para referirse a esta convocatoria, para lo cual cabe considerar la expresión «Convocatoria extraordinaria fin de estudios» u otra similar con el añadido, en todo caso, del mes en el que la misma vaya a tener lugar en el centro en cuestión, teniendo presente que los distintos plazos correspondientes a esta convocatoria se deben adaptar, cuando así proceda, a este nuevo calendario.

Esta recomendación se limita a lo que atañe a la expresión y adaptación de los plazos de los procedimientos de la convocatoria extraordinaria de fin de carrera y no afecta al periodo de realización que fijen los órganos competentes, de acuerdo con la normativa al efecto.

En la Universidad Complutense de Madrid, a 17 de febrero de 2022.

Vicerrectora de Estudiantes
Decanas/os
Delegadas/os del Rector en centros adscritos



RECOMENDACIÓN
SOBRE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES
DE LOS TRIBUNALES DE DEPARTAMENTO
EN LOS PROCEDIMIENTOS DE IMPUGNACION DE CALIFICACIONES

Expdte. N.º: 28/2021-22

Recibidas en esta Defensoría Universitaria diversas consultas y peticiones de amparo sobre cómo actuar a la vista de la forma en las que se han notificado las resoluciones de los tribunales de departamento o titulación de máster constituidos al efecto de resolver las impugnaciones de calificaciones, se ha observado que, en ocasiones, en ellas no se tienen presentes los requisitos formales que, en opinión de esta Oficina, debe contener una notificación con el fin de que las personas interesadas puedan ejercer sus derechos con las garantías que les corresponden.

Así, en relación con estas deficiencias observadas, cabe destacar las que siguen:

- Se ha comprobado que determinadas resoluciones no están motivadas, esto es, contienen únicamente la decisión estimatoria o desestimatoria de la petición formulada sin exponer las causas en las que se funda esa decisión resolutoria. La presencia de esa motivación en la resolución es imprescindible para, por un lado, demostrar que ese órgano actuante no ha adoptado una decisión de manera arbitraria; y también, por otro lado, para que la parte interesada tenga conocimiento de las causas concretas que fundamentan la desestimación para que, si lo considera oportuno, pueda argumentar en contra y ejercer así su derecho a interponer los recursos que procedan, lo que se impide o dificulta cuando la resolución carece de dicha motivación.



- Se ha podido constatar también que numerosas notificaciones no informan si dicho acto pone fin o no a la vía administrativa, ni contienen la expresión de los recursos admisibles en vía administrativa y/o judicial, esto es, carecen del pie de recurso propio de las notificaciones cursadas adecuadamente en el que se debe hacer constar qué recurso o recursos proceden tras la resolución adoptada, ante quién pueden interponerse y el plazo para su interposición, proporcionando de esta manera la información necesaria para actuar apropiadamente si la persona interesada considera que sus derechos o intereses han podido ser lesionados por la resolución en cuestión.
- En ciertas ocasiones se ha constatado también, puestos en contacto con el departamento correspondiente, que, si bien el mismo ha realizado acciones para proceder a la notificación de la resolución, ellas se han realizado por un cauce que no garantiza convenientemente su recepción, es decir, el problema deriva, en este punto, no de la efectiva remisión de la resolución por el órgano competente, sino de la ausencia de eficiencia de la misma ante la falta de su recepción por la parte interesada por las deficiencias en la manera de realizar la notificación. Esto último viene a dificultar no sólo que la persona interesada ejercite los derechos que le caben como continuación de la resolución, sino la adopción de determinadas actuaciones o decisiones relevantes que se encuentran subordinadas al pronunciamiento previo del tribunal, como es el caso de la matrícula a realizar en el curso entrante. Una práctica adecuada de la notificación, garante de su correcta recepción, requiere que ella sea puesta a disposición de la parte interesada, bien, preferentemente, por medios electrónicos conforme a lo que señala la legislación y normativa, o bien mediante su práctica en papel por cauces también apropiados. Por último, en alguna ocasión se ha recibido copia de una notificación que contenía datos personales y de procedimientos no sólo concernientes a la impugnación de la persona reclamante. En concreto, esta Defensoría Universitaria ha podido comprobar cómo se ha remitido lo que podría entenderse que es el acta de la sesión del tribunal, con los nombres de todas las personas cuyas impugnaciones hubo de



resolver, calificaciones reclamadas, causas de impugnación, hechos concernientes, información facilitada por el personal docente implicado en ellas, con sus nombres y apellidos, y resoluciones de las distintas impugnaciones, y no así una notificación con la resolución individualizada referida a la petición planteada por la persona en cuestión. En este caso, se podrían estar vulnerando en la notificación derechos referidos a confidencialidad y protección de datos de carácter personal de las personas implicadas, tanto estudiantes como docentes. En este caso, debería velarse porque las notificaciones se lleven a cabo de manera concordante con la impugnación individual presentada, independientemente de, en su caso, la acumulación de expedientes derivada de la tramitación del procedimiento, de modo que, las notificaciones se limiten a contener el asunto, actos vinculados, fundamentación, decisión resolutive específica, pie de recurso y cualquier otro contenido que el tribunal estime procedente de modo que sirvan para dar conveniente respuesta a la impugnación concreta presentada.

Según lo expuesto y atendiendo a la relevancia que tiene la notificación de una resolución para el ejercicio de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, se efectúa, en virtud del Artículo 31 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM (BOUC, 25 de noviembre de 2005), la siguiente

RECOMENDACIÓN:

Que los tribunales de los departamentos responsables de resolver las impugnaciones de las calificaciones velen por que las notificaciones de las resoluciones resulten conformes con la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* y con otras normas que amparan los derechos de las personas interesadas en este tipo de notificaciones.

En la Universidad Complutense de Madrid, en la fecha de la firma electrónica.



X. ANEXO II
CONVOCATORIA
CURSO DE MEDIACIÓN DIRIGIDO A ESTUDIANTES UCM.



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

El Defensor Universitario

Técnicas de mediación y resolución de conflictos

La Defensoría Universitaria ofrece a los/las estudiantes de grado que cursen, al menos, doce créditos de segundo curso un seminario presencial en formación en mediación y resolución de conflictos. El curso es eminentemente práctico, centrado en las herramientas de mediación y en su entrenamiento.

DURACIÓN: 25 horas repartidas en cinco sesiones (miércoles y sábados).

COSTES: Gratuito.

PROGRAMA: Véase al final de esta información.

REQUISITOS:

- Ser estudiante de grado de la UCM o centro adscrito.
- Tener al menos **doce créditos de segundo curso de grado** matriculados en este año 2021-2022.
- Contar con un correo electrónico «@ucm.es».

Quienes no cumplan estas condiciones quedarán excluidos del sorteo de asignación de plazas. No se requiere tener conocimientos o experiencia previa en mediación.

CALENDARIO Y LUGAR DE REALIZACIÓN:

Sábados 13, 20 y 27 de noviembre, de 9:00 a 14:00 h. en la sala polivalente del Colegio Mayor Teresa de Jesús (dirección: Avda. Séneca 12).

Miércoles 17 y 24 de noviembre, de 15:30 a 20:30 en el aula polivalente, 2, de la Facultad de Derecho. Avda. Complutense s/n.

RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS: Los/las estudiantes que asistan a la totalidad del curso y superen la prueba final obtendrán un certificado que permitirá el reconocimiento de **1,5 créditos** en los estudios de grado de la UCM.

PLAZAS: El número de plazas es de 35 que se distribuirán **una por facultad y centro adscrito**. En el caso de que no haya inscritos en alguna facultad o centro adscrito, se distribuirán esas plazas entre los otros centros.

INSCRIPCIÓN: La inscripción se realizará rellenando el formulario en el enlace: [Formulario de inscripción](#). Sólo serán válidas las inscripciones realizadas mediante este formulario. Una vez convenientemente rellenado y enviado, el solicitante deberá recibir una confirmación electrónica automática; de no recibirla, puede ponerse en contacto en la dirección electrónica scdefens@ucm.es o bien en el teléfono 913946590.

La fecha de inscripción concluye el 25 de octubre de 2021, éste incluido.

PUBLICACIÓN DE INSCRITOS: Se hará pública en la página de la Oficina del Defensor Universitario (<https://www.ucm.es/defensor-universitario>) la relación de solicitantes, indicando únicamente algunos dígitos del DNI, NIE o cualquier otro número de documento oficialmente reconocido, y con el que se hayan inscrito. A cada inscrito se le asignará un número para el sorteo. Se contará con tres días naturales desde el día siguiente de la publicación para subsanar errores e incidencias, dirigiéndose a la dirección: scdefens@ucm.es. En los cuatro días hábiles siguientes al cierre de la inscripción, se publicará en la web el listado definitivo de inscritos.

REPARTO DE PLAZAS: Se distribuirá una plaza por facultad y centro adscrito. Las plazas se asignarán por sorteo aleatorio realizado en la Defensoría Universitaria. En el caso de que una facultad o centro adscrito no tenga solicitantes, se sorteará dicha plaza entre los restantes centros. El/la estudiante será informado de haber recibido la plaza mediante correo electrónico y habrá de confirmar en los tres días naturales siguientes la aceptación de la misma; en el caso de no confirmar dicha aceptación, la plaza se asignará al siguiente en la lista de admitidos.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN: En el teléfono 913946590 o en el correo electrónico scdefens@ucm.es

PLAZO DE INSCRIPCIÓN: La fecha de inscripción concluye el 25 de octubre de 2021, éste incluido.

REQUISITOS CERTIFICACIÓN: Será precisa la asistencia a las clases regulares de la titulación oficial que se esté cursando, y realizar una prueba evaluativa a la conclusión del curso.

PROGRAMA

Primera sesión: Introducción a la mediación. Creación de contextos de colaboración

- Análisis de conflictos
- Concepto y proceso de mediación
- Herramientas para los primeros momentos de la mediación.

Segunda sesión: Habilidades de comunicación en situaciones conflictivas

- Definición y redefinición del conflicto
- Técnicas para manejar la comunicación
- Encuentros individuales y conjuntos

Tercera sesión: Gestión de aspectos psicológicos en mediación

- Métodos para reducir tensión
- Gestión de emociones
- Promoción del perdón

Cuarta sesión: Negociación y toma de decisiones. Compromisos y acuerdos

- Generar soluciones novedosas o creativas
- Ruptura de puntos muertos
- Construcción de acuerdos

Quinta sesión: Simulación de una mediación (sesión práctica)



Memoria 2021-2022

 Defensoría
Universitaria
COMPLUTENSE



Escríbenos:

defensor@ucm.es
defensoria.mediacion@ucm.es

Llámanos:

91 394 6590 / 6942

Visítanos:

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

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