



**UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID**  
**LA PÚBLICA DIFERENCIA**



**EL DEFENSOR UNIVERSITARIO**  
**MEMORIA CURSO 2004/2005**



DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIA

CURSO ACADEMICO

2004-05

# INDICE

<b>1.- Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2.- Actuaciones</b>	<b>3</b>
<b>2.1.-Quejas</b>	<b>3</b>
<b>2.1.1.-Quejas del Personal Docente e Investigador</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1.1.-Ayuda Social</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1.2.-Complemento retributivo</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1.3.-Doctorados</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1.4.-Oposiciones y Concursos</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1.5.-Servicios Universitarios</b>	<b>13</b>
<b>2.1.1.6.-Varios</b>	<b>14</b>
<b>2.1.2.-Quejas del Personal de Administración y Servicios</b>	<b>14</b>
<b>2.1.2.1.-Permisos y licencias</b>	<b>14</b>
<b>2.1.3.-Quejas de los Alumnos</b>	<b>15</b>
<b>2.1.3.1.-Becas</b>	<b>15</b>
<b>2.1.3.2.-Convalidaciones</b>	<b>16</b>
<b>2.1.3.3.-Derechos</b>	<b>17</b>
<b>2.1.3.4.-Docencia</b>	<b>20</b>
<b>2.1.3.5.-Exámenes y Calificaciones</b>	<b>22</b>
<b>2.1.3.6.-Matrículas</b>	<b>30</b>
<b>2.1.3.7.-Normas de Permanencia</b>	<b>35</b>
<b>2.1.3.8.-Planes de Estudios</b>	<b>35</b>
<b>2.1.3.9.-Prácticas en Empresas</b>	<b>36</b>
<b>2.1.3.10.-Practicum</b>	<b>37</b>
<b>2.1.3.11.-Programación Docente</b>	<b>37</b>
<b>2.1.3.12.-Programas de Intercambio</b>	<b>39</b>
<b>2.1.3.13.-Servicios Universitarios</b>	<b>41</b>
<b>2.1.3.14.-Tabaco</b>	<b>45</b>
<b>2.1.3.15.-Otros</b>	<b>47</b>
<b>2.2.-Consultas</b>	<b>49</b>
<b>2.2.1.-Consultas del Personal Docente e Investigador</b>	<b>49</b>
<b>2.2.1.1.-Normativa</b>	<b>49</b>
<b>2.2.1.2.-Indisciplina Académica</b>	<b>49</b>
<b>2.2.2.-Consultas de Alumnos</b>	<b>49</b>

2.2.2.1.-Acoso	49
2.2.2.2.-Becas	50
2.2.2.3.-Comisión de Evaluación Académica	50
2.2.2.4.-Deberes de los profesores	50
2.2.2.5.-Exámenes y Calificaciones	50
2.2.2.6.-Matrículas	50
2.2.2.7.-Tabaco	51
3.-Conclusiones	52
4.-Encuentros de Defensores Universitarios y Declaraciones Generales	55
5.-Cuadros y estadísticas	64

# DEFENSOR UNIVERSITARIO

## MEMORIA CURSO ACADEMICO 2004-2005

### 1.-INTRODUCCION

En cumplimiento del art. 128.4 de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid y del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario, la Defensora Universitaria presenta al Claustro de la Universidad Carlos III de Madrid el Informe de las actividades llevadas a cabo por el Organo durante el curso académico 2004-05.

Agradezco, una vez más, a todos los que han contribuido al funcionamiento de este Organo y subrayo la colaboración de todas las instancias a las que nos hemos dirigido y que han hecho posible la rápida solución de los temas planteados.

### 2.-ACTUACIONES

Al igual que en el Informe anterior, en esta Memoria se recogen todas las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario manteniéndose la distinción entre quejas y consultas: **Quejas** (actuaciones en las que se denuncian presuntas vulneraciones de derechos y libertades) y **Consultas** (solicitudes de información y orientación); asimismo, se reproducen las **Recomendaciones** elaboradas con ocasión de diferentes reclamaciones que no han sido satisfactoriamente atendidas por las autoridades competentes o de las que no se deducía lesión de derechos pero que denotaban insuficiencias que podían afectar a la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

La información y los datos recabados como consecuencia de la tramitación de los asuntos tienen carácter estrictamente confidencial por lo que se ha omitido toda referencia a identificaciones personales.

#### 2.1.-QUEJAS

Se considera queja toda pretensión formulada al Defensor Universitario que cumpliendo los requisitos de legitimación fijados por el artículo 10 del Reglamento de Organización y Funcionamiento recabe su intervención 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, todo

ello con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

El procedimiento como en actuaciones anteriores es el siguiente:

1.-Los trámites se inician con la recepción de la queja presentada directamente en el Registro o que se reciben por correo postal, electrónico o por fax. Estos documentos son inmediatamente fechados y registrados.

2.-Se realiza un primer estudio de la solicitud a efectos de determinar su admisión a trámite o inadmisión.

Constituyen supuestos de inadmisión:

- Las quejas anónimas.
- Las que notoriamente carecen de pretensión.
- Las que por razón del sujeto o la materia no son objeto de la competencia del Organo.
- Las que se presentan fuera del plazo establecido.
- Las que versan sobre cuestiones en las que no se ha agotado la vía administrativa interna. En estos casos se informa al reclamante sobre cómo y donde puede ejercitarse su derecho, dado que el Defensor no es en sí un órgano sustitutorio de las instancias que han de examinar previamente la pretensión ni puede entenderse que exista actuación irregular de los órganos administrativos cuando ni siquiera conocen de la pretensión.
- Las que como resultado del estudio de la documentación aportada no entrañan violación alguna por el órgano afectado.
- Las que tienen por objeto causas que están pendiente de resolución judicial, en cumplimiento del art. 10.4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento.

En cualquiera de estos supuestos se comunica al reclamante que no procede admitir la queja por las razones que se le exponen archivándola como inadmitida.

Se consideran quejas admitidas a trámite aquellas que entran dentro de la amplia competencia de la Institución y reúnen las condiciones necesarias para ser asumidas y formalizadas ante los diversos órganos. Asimismo, se suspende la actuación si, una vez iniciada, se interpusiere por persona interesada cualquier acción o recurso ante los Juzgados y Tribunales.

3.-Admitida una queja a trámite, se promueve la oportuna investigación para el esclarecimiento de los supuestos de la misma, dando cuenta de su contenido sustancial a la instancia procedente, con requerimiento de remisión del pertinente informe, que se reitera cuando en un plazo prudencial no ha sido atendido, y realización de las actuaciones necesarias para reparar el presunto daño.

4.-Recibida la información y la propuesta de actuaciones por el órgano competente, tras el análisis de los antecedentes y a la luz de la normativa vigente, se adopta una de estas cuatro resoluciones:

- Considerar satisfactoria la información recibida de la instancia competente en el sentido de que la queja está bien fundada y se procede a corregir el error.

-Considerar que desde el punto de vista jurídico se ha demostrado la inexistencia de infracción, por acción u omisión, del derecho alegado, procediendo al rechazo de la queja.

-Considerar insatisfactoria la información recibida de la instancia competente con la consiguiente negativa de adopción de las medidas necesarias, en cuyo caso se procede a Recomendar el cumplimiento de las obligaciones legales por estimar el Defensor Universitario la existencia de infracción de derechos o intereses legítimos

-Estimar que no ha habido infracción de normas vigentes, pero que imperativos de justicia o razones de equidad motivan formular recomendaciones.

A continuación se incluye la relación de Quejas que se han tramitado realizando una diferenciación por sectores y temas.

## **2.1.1.-QUEJAS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

### **2.1.1.1.-AYUDA SOCIAL.-**

#### **QUEJA 13/2004-05**

-El 25 de noviembre de 2004 tres profesores ayudantes presentan una queja por la denegación del abono de las tasas de matrícula del curso de Aptitud Pedagógica (C.A.P.) que habían solicitado al amparo del plan de ayuda social. Consideran que se trata de un estudio oficial y universitario incluido en el apartado relativo a Estudios Universitarios

-Desde este Organismo nos dirigimos al Servicio de Recursos Humanos y Organización informándonos de los siguientes extremos:

“En la reunión celebrada el día 10 de diciembre de 2004 por la Comisión paritaria de ayuda social se confirmó la no inclusión de dicho concepto dentro de la ayuda social.

El plan de ayuda social de la Universidad Carlos III de Madrid incluye entre sus prestaciones una ayuda por estudios universitarios, y como tales, entiende los estudios de primer, segundo y tercer ciclo de las Universidades públicas.

El Curso de aptitud pedagógica (C.A.P.) no puede ser considerado como tal, ya que su obtención no conduce a ninguna titulación universitaria de primer, segundo o tercer ciclo, sino que es un título exigido para ejercer una concreta actividad profesional, con posterioridad al título universitario.

-En consecuencia, y debido a que el curso de Aptitud Pedagógica (C.A.P.) no está incluido en los conceptos que amparan las prestaciones de la Ayuda Social de la Universidad Carlos III de Madrid, no se aprecia actuación irregular de los servicios universitarios por lo que se rechaza la queja.

17 de enero de 2005

#### **2.1.1.2.-COMPLEMENTO RETRIBUTIVO.-**

##### **QUEJA 10/2004-05**

-El 12 de noviembre de 2004 un profesor presenta una queja porque se le ha denegado el complemento retributivo de la CAM correspondiente al año 2003 por no cumplir el requisito de prestación de servicios en cualquiera de las Universidades Públicas madrileñas durante al menos dos años. Alega que es profesor en esta Universidad desde el 1 de enero de 2003, habiendo desempeñado con anterioridad labores docentes e investigadoras en una Universidad de otra Comunidad Autónoma y solicita que se promueva la revisión de la legalidad de los criterios de antigüedad que determinan la concesión o denegación del complemento, ya que éste debe anudarse exclusivamente a los méritos docentes e investigadores.

-Los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid y en su desarrollo el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario le atribuyen la misión de velar por la salvaguardia de los derechos, libertades e intereses de todos los miembros de la comunidad universitaria –profesores, personal de administración y servicios y estudiantes- frente a cualquier infracción de la legalidad vigente por parte de los servicios y órganos de la Universidad.

La competencia en esta materia corresponde a la Comunidad de Madrid -Acuerdo del Consejo de Gobierno de la CAM de 15 de abril de 2004-.

-Por todo lo expuesto, procede la inadmisión de la queja por no ser competencia de este Órgano.

16 de noviembre de 2004

#### **2.1.1.3.-DOCTORADO.-**

##### **QUEJA 66/2004-05**

-El 13 de julio de 2005 una estudiante del programa de doctorado y profesora Ayudante de la Universidad presenta una queja por las irregularidades que se han producido en el proceso de evaluación de su suficiencia investigadora. La doctoranda informa que ha presentado recurso ante el Rector.



-Al tratarse de tema pendiente de resolución rectoral y que por lo tanto no ha agotado la vía administrativa interna se inadmite la queja.

21 de julio de 2005

#### **2.1.1.4.-OPOSICIONES Y CONCURSOS.-**

**QUEJA 58/2003-04** (queja del curso académico 2003-04 que quedó pendiente de resolver)

Mediante escrito que fue registrado con el número de expediente 58/2003-04, tres miembros de la comisión de valoración de un concurso convocado para la provisión de una plaza de ayudante doctor, comparecen ante este Organismo a los efectos de formular una queja en relación con los hechos siguientes.

A juicio de los reclamantes en el proceso seguido para la provisión de la plaza referida se han producido, en breve síntesis, dos irregularidades: de un lado, denuncian la abstención del Presidente de la comisión en la votación efectuada para elevar la correspondiente propuesta de adjudicación y, además, haberse negado luego a firmar el acta del acuerdo colegial adoptado a este concreto respecto; de otra parte, se muestran disconformes asimismo con la posterior resolución del Vicerrector de Profesorado, Postgrado y Departamentos, de 26 de marzo de 2004, donde sobre la base de una normativa derogada, el Real Decreto 1888/1984, de 26 de septiembre, se adjudica finalmente la plaza a un concursante distinto al propuesto inicialmente por la comisión de valoración.

Antes de cualquier otra consideración, importa notar que con arreglo a la normativa reguladora de esta institución universitaria la preceptiva respuesta a las quejas formuladas no constituyen resoluciones administrativas susceptibles de recurso alguno.

Por lo que hace a la primera cuestión, y conforme resulta de la información suministrada a esta Defensora Universitaria por el Vicerrectorado concernido, todo apunta a considerar que parece existir una cierta confusión en relación con el sentido del voto formulado por el Presidente de la comisión de valoración.

Ahora bien, y como fácilmente se comprende, si con arreglo a los artículos 24.1.c) y 27.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (en adelante LRJPAC), la abstención es una concreta y particular voluntad del miembro del órgano colegiado de no intervenir o participar ni en la adopción ni en el rechazo de la propuesta formulada, no cabe ninguna duda que es cabal y rectamente un voto por la simple, pero potísima razón, de que es la voluntad expresa del miembro de la comisión. Vale decir, por tanto, que la abstención debe computarse también en el preceptivo recuento y, por supuesto, al margen del resto de los votos, sea cual sea su sentido. En suma, procede considerar, que hubo una abstención del Presidente en la votación.

Consta asimismo en el expediente suministrado que un miembro de la comisión de valoración formuló en su momento un voto particular formalizado luego, bien es verdad, a través de dos escritos distintos donde, después de una detallada exposición y argumentación, llega siempre a la contundente conclusión siguiente: “manifiesta su voto en contra a la propuesta realizada por mayoría de dicha comisión y considera que el otro candidato debería haber sido propuesto, por entender que tiene un *curriculum* más idóneo”.

A los efectos de dar una respuesta acabada a los tres reclamantes, debe hacerse constar aquí que, en cualquier caso, el Presidente de la comisión de la valoración no se encontraba realmente sujeto y constreñido a la regla particular establecida en el artículo 24.1.c) de la LRJPAC y a cuyo tenor “no podrán abstenerse en las votaciones quienes por su cualidad de autoridades o personal al servicio de las Administraciones públicas, tengan la condición de miembros de órganos colegiados”, por la sencilla razón de que dicha prohibición de abstención sólo rige cuando el miembro del órgano representa a la Administración pública, esto es, cuando actúa por y para ella y debe necesariamente pronunciarse para dar sentido y fiel cumplimiento a la regla contenida en el posterior artículo 89.5 LRJPAC, según el cual “en ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso”. En nuestro caso, en efecto, el Presidente de la comisión no representa ciertamente a ninguna Administración pública y, por tanto, goza plenamente del derecho-deber de ejercer su derecho al voto en el sentido que considere más

oportuno. Buena prueba de ello es que la condición de Presidente de la comisión de valoración resulta establecida de manera totalmente objetiva en la resolución del entonces Vicerrector de Profesorado y Departamentos de 28 de enero de 2004, por la que se nombran las comisiones de valoración de las plazas convocadas a concurso público por resolución de 28 de noviembre de 2003, pues determina expresamente que “en las comisiones actuará de Presidente, entre los miembros propuestos por el Departamento, el de mayor categoría académica, y en igualdad, el de más antigüedad, y sucesivamente el de más edad”.

Sea como sea, es necesario adelantar ya que, en todo caso, la validez del acuerdo colegial adoptado por la comisión de valoración de elevar la propuesta de adjudicación en favor de uno de los candidatos no resulta desde luego afectada por el solo hecho de que el voto del Presidente fuera el de la abstención, toda vez que, en efecto, existe una mayoría de cuatro votos favorables a dicho concursante que no resulta alterada. A mayor abundamiento, cabe recordar aquí que con arreglo al principio general establecido tanto por la doctrina científica como por la doctrina judicial de la llamada resistencia del acto colegial, procede salvar siempre la validez del acto colegial cuyo resultado hubiera sido el mismo si no se hubiera producido un vicio derivado de los sujetos que participan en la votación.

Cuestión enteramente distinta y diferente es, evidentemente, la negativa posterior del Presidente de la comisión de proceder a firmar el acta de la propuesta de adjudicación acordada donde, efectivamente, aparece expresamente reflejado que se propone la adjudicación de la plaza a favor de un candidato. En este punto concreto no puede dejarse de coincidir con los reclamantes en la irregularidad cometida por el Presidente al no firmar el acta del acto colegial adoptado como era su claro deber. Así resulta, sin duda, del régimen establecido al efecto en el artículo 23 LRJPAC y, más en particular, de la regla contenida en su apartado 1.f), donde se indica que corresponde al Presidente del órgano colegiado “visar las actas y certificaciones de los acuerdos colegiales”.

Apuntado, sin duda, este claro incumplimiento de las obligaciones que corresponde ejercer a la Presidencia de un órgano colegiado resulta obligado subrayar, de inmediato, que dicha irregularidad no afecta por sí sola a la validez y plena

regularidad de la propuesta de adjudicación elevada luego al Vicerrector competente para que resuelva en última instancia sobre la plaza convocada. El acta, como tiene bien dicho la doctrina (por todos véase Carbonell Porrás, E., *Los órganos colegiados*, CEPC, Madrid, 1999, p. 218), es la reseña escrita de todas las circunstancias habidas en la sesión celebrada y, por consiguiente, refleja de manera escrita los actos colegiales adoptados de forma oral por el órgano de conformidad con la regulación establecida en el artículo 55 LRJPAC. Significa esto, pues, que el acta no es, evidentemente, el acto colegial adoptado. Dicho más claramente aún, el acto colegial es válido desde su adopción y el acta sólo es un documento con meros efectos probatorios. Así resulta, sin duda, en nuestro caso pues tanto en el acta remitida sin firma por el Presidente al Vicerrector como en el escrito que acompaña queda del todo claro que la comisión de valoración ha llegado a una determinada propuesta de adjudicación. Hay, por tanto, una propuesta determinada que luego, sin embargo, no consta documentalmente bien cumplimentada en el acta correspondiente al carecer de la preceptiva firma del Presidente de la comisión de valoración. Ciertamente, dicha incorrección pudo ser advertida en tiempo y forma pero, insisto, no afecta por sí sola a la existencia y validez de la propuesta acordada por el órgano colegiado.

Como se ha dicho al principio de este escrito, la segunda queja manifestada por los tres miembros de la comisión de valoración versa sobre la adjudicación de la plaza a un concursante distinto al propuesto por la comisión de valoración. Se dice, en sustancia, que no parece procedente utilizar para la adjudicación de la plaza un criterio establecido en una norma ya derogada, el Real Decreto 1888/1984, de 26 de septiembre, y, en cualquier caso, que en lugar de la resolución habría sido más ajustado que el Vicerrector hubiera retrotraído las actuaciones para que la comisión de valoración, a la vista del criterio establecido en el Real Decreto citado, acordara lo procedente.

En cuanto a la primera observación, procede recordar que la mención en la resolución del Vicerrector de Profesorado, Postgrado y Departamentos, de 26 de marzo de 2004, de la normativa prevista en el Real Decreto 1888/1994, de 26 de septiembre, trae causa principalmente, como se dice en la misma resolución, del reparo que sobre la valoración de los méritos de los candidatos hace constar el Presidente de la comisión en el escrito que acompaña al acta de la propuesta formulada por la comisión de valoración. Este hecho, junto con el resto de la documentación que obra en el

expediente, determina, efectivamente, que “en la valoración de los méritos atinentes al criterio del curriculum académico, el concreto mérito de la Licenciatura ha sido puntuado hasta el límite de 1,5 puntos que la Comisión ha considerado para dicho mérito, exclusivamente en el supuesto de un título de Licenciado, excluyendo la valoración de cualquier otra Licenciatura asignando, en consecuencia, en tal caso, cero puntos a los candidatos”.

Siendo esto así, la resolución de 26 de marzo de 2004 continúa luego considerando que “visto que el criterio de valoración en cuyo seno se ha producido la valoración del mérito de la Licenciatura, se expresa en la convocatoria como «curriculum académico» sin indicación excluyente ni determinación de preferencia alguna a favor de algún concreto título de Licenciado, para la correcta valoración de dicho criterio habrá de estarse, so pena de incurrir en discriminación no justificada, necesariamente a las áreas de conocimiento a que se encuentre adscrita la plaza convocada, habida cuenta que ésta lo ha sido con perfil específico”.

De donde se sigue, en definitiva, que “decidida por la Comisión la valoración, dentro del criterio del curriculum académico, de mérito atinente a título de Licenciado, no cabe, por razones objetivas, limitar su ámbito legítimo –necesariamente vinculado por lo dicho a las áreas de conocimiento a que se adscribe la materia que perfila la plaza- con exclusión de la valoración de alguno de los títulos de Licenciado vinculados a las indicadas áreas de conocimiento adscrita al perfil de la plaza convocada, con la consecuente conclusión de la necesaria valoración equivalente a que antes se ha hecho mención”.

Como puede verse, preocupa por completo a la resolución de 26 de marzo de 2004 que pudiera incurrirse finalmente en una posible violación del principio de igualdad entre los concursantes que, por eso mismo, fuera capaz de viciar por completo el proceso selectivo en curso de tramitación en ese momento.

Es más, a este concreto respecto del necesario respeto y garantía del principio de igualdad conviene tener muy en cuenta, además, que con arreglo al artículo 18 del Decreto de la Comunidad de Madrid 153/2002, de 12 septiembre, sobre régimen del personal docente e investigador contratado por las Universidades públicas de Madrid y

su régimen retributivo, la selección del personal docente e investigador se efectuará siempre con respeto a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, a cuyos efectos se establecerán baremos objetivos en los que se considerará mérito preferente estar habilitado para participar en los concursos de acceso a que se refiere el artículo 63 de la Ley Orgánica de Universidades.

Así pues, y desde esta concreta perspectiva de evitar cualquier posible conculcación del principio constitucional de igualdad, no parece del todo desacertado que, en defecto de cualquier otra regla vigente y de pertinente aplicación, el órgano administrativo competente, en este caso el Vicerrector, pueda utilizar como criterio interpretativo útil para resolver cualquier posible duda suscitada sobre esta precisa cuestión las reglas y principios que hasta hace bien poco tiempo permitían solventar el problema, tanto más cuanto que la derogación de dichas normas se ha producido luego sin poner en duda nunca su corrección para configurar las áreas de conocimiento directamente concernidas.

Supuesto todo esto anterior, puede comprenderse que la resolución de 26 de marzo de 2004 trate de evitar cualquier posible violación del principio de igualdad y utilice entonces, a esos solos y concretos efectos, no cabalmente una norma ya derogada, sino un principio general de ordenación del área de conocimiento concernida que permite resolver la plaza convocada conforme a Derecho.

De acuerdo con los antecedentes expuesto, resta por analizar solamente la queja consistente en que habría sido más ajustado que el Vicerrector hubiera retrotraído las actuaciones para que la comisión de valoración, a la vista del criterio establecido para hacer valer el principio de igualdad, acordara lo procedente. En rigor, es bien cierto que podría haberse actuado de esta concreta y singular manera, pero es igualmente exacto y seguro que nada impide tampoco que con arreglo a los principios de eficacia, impulso y celeridad del procedimiento administrativo en lugar de disponerse la retroacción de las actuaciones se haya resuelto por el órgano competente la adjudicación de la plaza, tanto más cuanto que en este caso seguramente apremiaba la prestación de la actividad docente e investigadora correspondiente a la plaza convocada y, como se dice en la propia resolución, tratándose además “de la aplicación de un puro criterio objetivo y, encontrándose el expediente en trámite resolutorio de adjudicación de la plaza,

realizadas, con mantenimiento de la valoración asignada por la Comisión al resto de méritos, las correspondientes operaciones materiales de cálculo, bien de puntuación del mérito de la Licenciatura, bien de exclusión de valoración de dicho mérito, el resultado de tales de operaciones conduce, en ambos casos, a que el candidato con mayor puntuación resulta ser el aspirante al que la comisión otorgó menos puntos en votación”.

Por consiguiente, y en atención a todo lo expuesto, puede concluirse ya que en el procedimiento seguido para la provisión de una plaza de ayudante doctor, no ha existido ninguna infracción invalidante de la resolución finalmente adoptada y procede el rechazo de la queja. Ello no obstante, parece conveniente aprovechar la presente ocasión para sugerir a los órganos competentes de la Universidad Carlos III de Madrid que mediante alguna breve y sucinta instrucción se recuerde a los miembros de las comisiones de valoración de los concursos de plazas docentes los derechos y obligaciones que les corresponde a los efectos de evitar irregularidades como la detectada en este supuesto; todo ello, evidentemente, sólo con el deseo de evitar desde esta institución futuras controversias en esta materia tan sensible.

#### **QUEJA 42/2004-05**

-El 26 de febrero de 2005 una profesora de la Escuela Politécnica presenta una queja por la paralización, por problemas internos del grupo de investigación, del proceso de resolución de una plaza de Técnicos de Apoyo.

-Desde este Organo nos ponemos en contacto con el Director del Departamento que nos informa del acuerdo alcanzado en el seno del grupo, lo que va a facilitar el proceso para la resolución del contrato.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

2 de marzo de 2005

#### **2.1.1.5.-SERVICIOS UNIVERSITARIOS.-**

#### **QUEJA 71/2004-05**

-El 16 de septiembre de 2005 varios profesores del edificio Luis Vives del Campus de Getafe presentan una queja porque no obtienen respuesta a una incidencia

planteada en el mes de marzo. Solicitan que se pongan unos carteles que pidan mantener el silencio, debido al ruido que hacen algunos estudiantes que se quedan hablando en el pasillo y a profesores que realizan sus clases con las puertas abiertas.

-Puestos en contactos con los responsables de los Servicios implicados, nos informan que se han dado las órdenes oportunas para la implantación de los carteles y que en breve iniciaran su colocación.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

22 de septiembre de 2005

#### **2.1.1.6.-VARIOS.-**

##### **QUEJA 72/2004-05**

-El 23 de septiembre de 2005 un profesor de Ingeniería de Telecomunicación, presenta una queja por la presión a la que se ven sometidos los profesores por parte de algunos alumnos que suspenden asignaturas en última convocatoria alegando circunstancias personales que exceden de lo estrictamente académico.

-De acuerdo con la legislación universitaria al profesor le corresponde exclusivamente la valoración de los resultados académicos. El sistema universitario, en general, y el profesorado en particular, no tiene, en principio, ninguna responsabilidad directa sobre las circunstancias personales de los alumnos.

-En relación con las presiones que por estas circunstancias se denuncian, estamos ante una situación que escapa a la competencia de este Organismo por lo que se inadmite la queja.

23 de septiembre de 2005

#### **2.1.2.-QUEJAS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS**

##### **2.1.2.1.-PERMISOS Y LICENCIAS**

###### **Queja en tramitación**



## **2.1.3.-QUEJAS DE LOS ALUMNOS**

### **2.1.3.1.-BECAS.-**

#### **QUEJA 18/2004-05**

-El 4 de enero de 2005 un alumno presenta una queja por la denegación de una beca del MEC.

-Solicitada información al respecto a la Sección de Becas de la Universidad nos comunican que: en aplicación de lo dispuesto en la normativa reguladora de Becas y Ayudas al Estudio y en las bases de las correspondientes convocatorias (Ordenes 2295/2004, de 11 de junio, 2296/2004, de 10 de junio y 2297/2004, de 11 de junio), y previo dictamen de los órganos competentes, la Beca ha sido propuesta para su denegación por “Haber sido beneficiario de beca el número máximo de años que permite la Orden de convocatoria y no estar matriculado en el número mínimo de asignaturas o créditos en el curso anterior o último realizado”.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, por lo que se rechaza la queja.

18 de enero de 2005

#### **QUEJA 22/2004-05**

-El 24 de enero de 2005 una alumna matriculada en Ingeniería Industrial presenta una queja por el retraso en el pago de una beca del SOPP.

-Solicitada información al servicio correspondiente, nos comunican que problemas administrativos han impedido el ingreso en la fecha prevista; el problema ya ha sido solucionado por lo que a finales de mes tendrá el ingreso en su cuenta bancaria.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

26 de enero de 2005

#### **QUEJA 44/2004-05**

-El 28 de febrero de 2005 un alumno con una beca de colaboración con los servicios administrativos de la Universidad presenta una queja denunciando la situación en la que se encuentra el colectivo de becarios. Argumenta que trabajan para la Universidad, reciben una compensación por esa relación y contraen una serie de obligaciones; sin embargo carecen de derechos laborales.

-Ante el vacío legal no se puede imputar infracción de derechos o libertades por parte de las autoridades académicas o administrativas por lo que procede inadmitir la queja; no obstante, la Ley Orgánica de Universidades atribuye al Defensor Universitario la misión de velar por la calidad universitaria, por lo que se eleva al Excmo. Sr. Vicerrector de Estudiantes la Recomendación, ante la situación del colectivo de Becarios de Colaboración, de que asuma la iniciativa, ante las instancias competentes, de aprobación de una normativa en la que se reconozcan los derechos que como trabajadores de un organismo público les corresponde.

29 de febrero de 2005

### **2.1.3.2.-CONVALIDACIONES.-**

#### **QUEJA 17/2004-05**

-El 22 de diciembre de 2004 una alumna matriculada en segundo ciclo de Periodismo presenta una queja por los problemas que se le han originado al realizar la matrícula correspondiente al segundo cuatrimestre del último curso de la Licenciatura (curso 2003/04). En la matrícula incluyó la asignatura de libre elección que le faltaba para cubrir la totalidad de los créditos, solicitando la convalidación de tres asignaturas calificadas con sobresaliente, sobresaliente y aprobado respectivamente (a pesar de necesitar solamente una), convalidaciones que le fueron concedidas. Por problemas informáticos, no le pudieron matricular ninguna de las asignaturas calificadas con sobresaliente, por lo que se le matriculó de la asignatura con menor calificación. Tras solicitar una revisión de su expediente y no obtener ninguna respuesta solicita la intervención de la Defensora Universitaria.

-Desde este Organismo nos dirigimos a la Administración del Campus que nos comunica que ya habían comprobado el error administrativo y procedían al cambio de la asignatura.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se están adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

17 de enero de 2005

#### **QUEJA 56/2004-05**

-El 25 de abril de 2005 un antiguo alumno de Ciencias Empresariales presenta una queja porque al haber solicitado la convalidación de las asignaturas cursadas en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública en octubre de 2002 no le han aplicado la Disposición Adicional Unica del Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las Universidades del suplemento Europeo al Título, y a tenor de la cual "Las asignaturas convalidadas tendrán la equivalencia en puntos correspondientes a la calificación obtenida en el

centro de procedencia...”. Como consecuencia, la nota media de su expediente académico es menor que la que resultaría de la aplicación del Decreto.

-El apartado 2 establece expresamente que “El criterio establecido en esta disposición adicional será de aplicación a los alumnos que presenten solicitudes de convalidación a partir de la entrada en vigor de este Real decreto”, a los efectos, el 12 de septiembre de 2003. El servicio de Gestión Académica está obligado a la aplicación de la norma en sus estrictos términos por lo que no se ha producido infracción de derechos por vulneración de la legalidad vigente y procede la inadmisión de la queja.

27 de abril de 2005

### **2.1.3.3.-DERECHOS.-**

#### **QUEJA 19/2004-05**

-El 20 de enero de 2005, una alumna matriculada en la Licenciatura en Derecho presenta una queja solicitando nuestra intervención para que se le conceda el cambio de fecha de realización de un examen por coincidencia con una citación judicial. Alega que el profesor responsable de la asignatura no accede a realizarle el examen un día diferente sin la previa autorización del Director del Departamento.

-Desde este Organismo y, dada la premura en la resolución del tema, nos dirigimos al Director del Departamento, que ante la situación excepcional, procede a la concesión de la autorización.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

24 de enero de 2005

#### **QUEJA 21/2004-05**

-El 24 de enero de 2005 un alumno matriculado en la Licenciatura de Economía, miembro de la Comunidad Judía de Madrid, presenta una queja por la denegación por parte del profesor de una asignatura del cambio de fecha de un examen que coincide con el día de Shabat.

-En virtud del artículo 12.3 del Acuerdo de Cooperación del Estado con la Federación de Comunidades Israelitas de España, que se incorpora como Anexo a la Ley 25/1992, de 10 de noviembre, los alumnos judíos que cursen estudios en centros de enseñanza públicos tienen derecho a ser dispensados de la realización de exámenes en el día de sábado y en las festividades religiosas que establece la ley y la tradición judía.

Desde este Organismo informamos al Vicerrectorado de Estudiantes del problema planteado e inmediatamente autorizan por escrito al profesor para cambiar la fecha.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

25 de enero de 2005

### **QUEJA 28/2004-05**

-El 3 de febrero de 2005 un alumno matriculado en la Licenciatura en Derecho presenta una queja por la vulneración del derecho a una evaluación justa y del derecho a reclamar frente a eventuales errores en su calificación en el caso de un examen realizado de forma oral.

-Desde este Organismo no dirigimos al responsable del área para que informase de las medidas que se adoptan en esta modalidad de examen para garantizar el respeto de los derechos de los alumnos. A tales efectos, nos comunica que la prueba ha sido concebida de manera que se respeten escrupulosamente los derechos de los alumnos: es una prueba pública, se realiza por dos profesores que van tomando nota de las respuestas del alumno, se comunica la nota y los criterios utilizados para la calificación y siempre se dispone del derecho a interponer recurso contra la resolución del profesor responsable de la evaluación ante el Director del Departamento conforme a la Normativa sobre revisión de exámenes aprobada por la Comisión Gestora en su sesión de 16 de febrero de 1.994

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no existe vulneración de derechos, por lo que se rechaza la queja.

3 de febrero de 2005

### **QUEJA 61/2004-05**

-El 14 de junio de 2005 un alumno matriculado en los Estudios Conjuntos de Derecho-LADE en el campus de Getafe presenta una queja porque se le deniega la posibilidad de obtener la máxima calificación en una asignatura en la convocatoria de septiembre, ya que en junio no ha presentado un trabajo que constituye el 50% de la nota.

-De acuerdo con la **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID**

“Los estudiantes de la Universidad Carlos III de Madrid gozarán de los siguientes derechos:

5. A ser evaluados en su rendimiento académico y a poder obtener la máxima calificación en cada convocatoria en función de los criterios establecidos para la misma, y a realizar los exámenes o pruebas de evaluación de las asignaturas en las que estén matriculados.”

-Desde este Organismo informamos al Vicerrectorado de Estudiantes que inmediatamente contacta con el profesor. En estas circunstancias, y en cumplimiento de

la legalidad vigente, el profesor acepta que el alumno realice un examen en condiciones de obtener la máxima calificación.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

15 de junio de 2005

### **QUEJA 63/2004-05**

-El 27 de junio de 2005 una alumna matriculada en la Licenciatura en Derecho en el Campus de Getafe presenta una queja porque se le deniega el cambio de fecha de un examen al coincidirle dos asignaturas de libre elección.

-Desde este Organismo informamos al Vicedecano que en la “Instrucción de 8 de junio del Decano de la Facultad de CC Sociales y Jurídicas sobre resolución de conflictos por coincidencia en un mismo día y para un mismo alumno de dos o más exámenes” no se ha contemplado el supuesto de coincidencia de dos asignaturas de libre elección del mismo curso.

Desde el decanato inmediatamente se informa al coordinador de la asignatura de la falta de previsión y de la necesidad de que fije otra fecha.

En estas circunstancias, el profesor acuerda con la alumna la realización del examen en día diferente al señalado.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

5 de julio de 2005

### **QUEJA 64/2004-05**

-El 11 de julio de 2005 una alumna matriculada en los Estudios Conjuntos de Derecho-LADE presenta una queja porque habiendo sido adjudicataria de una beca para realizar estudios en el extranjero a través de programas de intercambio internacional no se le permite realizar los exámenes por fax, sintiéndose discriminada.

-De acuerdo con la normativa vigente, los alumnos que deseen realizar el examen por fax deben ponerse en contacto con el profesor de la asignatura de la que quieran examinarse, con la suficiente antelación para solicitarle su autorización. La decisión de permitir el examen por fax es siempre del profesor.

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja por no producirse vulneración de la legalidad vigente.

No obstante el hecho de someter la decisión a la discrecionalidad del profesor está planteando problemas de inseguridad jurídica y de desigualdad, por lo que desde el Defensor Universitario, al que los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid y en su desarrollo el Reglamento de Organización y Funcionamiento le atribuyen la misión de velar por la salvaguardia de los derechos, libertades e intereses de todos los miembros de la comunidad universitaria, Recomendamos a las autoridades académicas competentes la elaboración de una normativa que regule la realización de esta modalidad de examen haciendo obligatoria la autorización del profesor responsable de la docencia de la asignatura siempre que se cumplan los requisitos que se establezcan.

13 de julio de 2005

#### **2.1.3.4.-DOCENCIA.-**

##### **QUEJA 2/2004-05**

-El 7 de octubre de 2004 un grupo de alumnos de la Licenciatura de Humanidades presenta una queja denunciando determinadas irregularidades relacionadas con la docencia de un profesor.

-Al tratarse de una queja que versa sobre cuestiones en las que no se ha agotado la vía administrativa interna, informamos a los reclamantes sobre cómo y donde podían ejercitar su derecho, ya que el Defensor Universitario no es en sí un órgano sustitutorio de las instancias que han de examinar previamente la pretensión, ni puede entenderse que exista actuación irregular de los órganos administrativos cuando ni siquiera conocen de la pretensión. Por este motivo, nos abstenemos, en principio, de iniciar cualquier actuación e inadmitimos la queja, a la vez que solicitamos a la Vicedecana, a la que también se habían dirigido, que nos mantenga informados de las actuaciones que se lleven a cabo.

13 de octubre de 2004

##### **QUEJA 23/2004-05**

-El 24 de enero de 2005 una antigua alumna de Ingeniería Técnica Industrial en Electricidad presenta una queja por los problemas que tuvo durante la ejecución del proyecto fin de carrera.

-En aplicación del art.10.5 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario que establece que las quejas se presentarán "en el plazo máximo de un mes desde que se tuvo conocimiento de los hechos objeto de las mismas", la queja es inadmitida.

27 de enero de 2005

### **QUEJA 43/2004-05**

-El 1 de marzo de 2005 un alumno matriculado en la Diplomatura en Ciencias Empresariales presenta una queja por el trato despectivo de un profesor a los alumnos de su grupo. Denuncia también que no se había informado sobre el formato del examen y el retraso en la publicación de las calificaciones.

-Desde este Organo le comunicamos que los problemas que denuncia en su queja pueden afectar a los derechos de los alumnos pero, de acuerdo con la normativa reguladora de esta Institución, la actuación del Defensor Universitario solo está prevista cuando no exista otro cauce, o ya se ha agotado, para la subsanación de posibles vulneraciones de derechos o libertades de los miembros de la comunidad universitaria.

Por estos motivos no procede la admisión de la queja y le aconsejamos que se dirija previamente al coordinador de la asignatura exponiendo su reclamación o, en su caso, al Director del Departamento. De no recibir satisfacción a sus intereses puede plantear formalmente la queja.

En cualquier caso, le informamos que:

1.-En la ficha de la asignatura se recogen los criterios de evaluación que son de obligado cumplimiento para el profesor.

2.-El plazo para la entrega de calificaciones provisionales es de 10 días

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja.

2 de marzo de 2005

### **QUEJA 45/2004-05**

-El 2 de marzo de 2005 una alumna matriculada en la Titulación de Ingeniería de Telecomunicación presenta una queja por el trato recibido por parte del profesor que imparte una asignatura de libre elección.

-Desde este Organo le comunicamos que los problemas que denuncia en su queja pueden afectar a los derechos de los alumnos pero, de acuerdo con la normativa reguladora de esta Institución, la actuación del Defensor Universitario solo está prevista cuando no exista otro cauce, o ya se ha agotado, para la subsanación de posibles vulneraciones de derechos o libertades de los miembros de la comunidad universitaria.

Por estos motivos no procede la admisión de la queja y le aconsejamos que se dirija previamente al coordinador de la asignatura exponiendo su reclamación o, en su caso, al Director del Departamento. De no recibir satisfacción a sus intereses puede plantear formalmente la queja. En cualquier caso, le solicitamos que nos informe de los trámites que va a seguir a efectos de poder actuar en la mediación.

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja.

8 de marzo de 2005

### **QUEJA 54/2004-05**

-El 19 de abril de 2005, un grupo de alumnos de la Titulación de Periodismo presenta una queja en la que denuncian una serie de problemas en la docencia de un profesor.

-Desde este Organismo les informamos que el Defensor Universitario no puede actuar hasta que no se han agotado las instancias previas, debiendo dirigirse al Director del Departamento al que pertenece el profesor y, en su caso, al Vicedecano de la Titulación.

De acuerdo con el art. 59.2.c de los Estatutos de la Universidad:

"Corresponden al Consejo del Departamento las siguientes competencias relativas a la docencia:

Supervisar la calidad de la docencia que impartan sus miembros".

-Por los motivos expuestos procede la inadmisión de la queja.

20 de abril de 2005

### **2.1.3.5.-EXAMENES Y CALIFICACIONES.-**

### **QUEJA 3/2004-05**

-El 18 de octubre de 2004 un alumno de Ingeniería Técnica Industrial Mecánica presenta queja denunciando que se había dictado una Providencia por suplantación de personalidad en un examen al que él no había asistido.

-Ante la confusión a la que daba lugar el escrito de queja y las dificultades para entender los hechos de su denuncia, desde este Organismo le solicitamos información más concreta y explícita.

-No se ha recibido más información por lo que procede la inadmisión de la queja.

25 de octubre de 2004

### **QUEJA 6/2004-05**

-El 14 de octubre de 2004 un alumno matriculado en los Estudios Conjuntos: Economía/Administración y Dirección de Empresa presenta una queja en relación con el proceso de revisión de la prueba de idiomas PII. Expone su disconformidad al no haberse atendido las explicaciones que quería dar en relación con la confusión que tuvo al rellenar el test.



Denuncia también que no dispone del título de Economía debido a no haber aprobado la prueba de idiomas, y critica que se trate de una asignatura sin clases ni facilidades para superarla.

Concluye solicitando que se revise el examen por alguien más objetivo y que pueda analizar la situación personal del alumno y se busque una solución para poder utilizar el título sin la superación de este tipo de examen.

-En primer lugar hay que señalar que la obligación de superar la prueba de idioma está establecida en los Planes de Estudio no vulnerando derechos ni libertades de los estudiantes por lo que la solicitud de modificación, no es competencia de esta Institución. La impugnación de los Planes de Estudios sólo es posible ante los tribunales.

-En relación el sistema de revisión, nos dirigimos al Coordinador de Inglés para que informase de los extremos denunciados en la queja.

-El 25 de octubre de 2004 el Coordinador remite el siguiente Informe:

“En relación con la queja referenciada, me complace informarle sobre el modo en se lleva a cabo la Revisión en las Pruebas de Idiomas:

- Una vez realizado el examen correspondiente, los alumnos son agrupados en Secciones que dependen de un profesor a los efectos de calificación y revisión.

- Los alumnos que no han obtenido la calificación de *Apto* son convocados a la Revisión en aulas diferentes según la sección en la estén enmarcados.

- La Revisión se realiza del siguiente modo (transcribo a continuación las instrucciones que aplican todos los correctores en sus respectivas secciones):

## PRUEBAS DE INGLÉS

### REVISIÓN

#### NORMAS Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR

1. Identificación en los listados correspondientes, de los alumnos que concurren a la sesión de revisión, haciendo una señal en el margen izquierdo de las mismas, junto al nombre de cada alumno. A continuación se procederá a la localización de los ejercicios de los alumnos presentes.

2. Explicación del funcionamiento de la revisión, recordándoles previamente que no pueden tener encima de la mesa bolígrafos, plumas, rotuladores, etc.

3. Llamamiento a cada alumno para la entrega del ejercicio correspondiente, previa presentación del DNI, (DNI que quedará en depósito hasta que el alumno devuelva el examen) y firma en el listado, junto a su nombre.

4. Análisis exhaustivo de cada una de las preguntas, explicando tanto las respuestas correctas como las razones para descartar las incorrectas.

5. Una vez terminado el análisis anterior, recogida de exámenes y devolución de DNI.

excepto a aquellos alumnos que tengan alguna rectificación.

6. Rectificación, haciendo constar en el acta de revisión todos los pormenores de dicha rectificación (titulación, nombre, DNI, calificación modificada, calificación resultante, etc.).

7. Recomendaciones finales para una adecuada preparación con vistas a la siguiente convocatoria.

En el caso del alumno reclamante, y una vez recabada la información oportuna de los profesores encargados de su revisión, además de seguirse los pasos generales anteriormente enunciados, se produjeron las siguientes circunstancias:

El examen del alumno tenía las siguientes calificaciones:

Ejercicio escrito: 21 respuestas correctas de un total de 50 = 21/50.

Ejercicio de comprensión oral (*listening comprensión*): 0 respuestas correctas de un total de 10 = 0/10.

TOTAL = 21/60 NO APTO (son necesarios 30 puntos, como mínimo, para obtener el APTO).

- En el ejercicio de *listening* raensión: 10 preguntas en relación con una entrevista, que debían aseverarse (rae) o negarse (*False*), se dio la circunstancia de que el alumno había elegido la opción incorrecta en cada una de las preguntas; esta especie de simetría contradictoria a la hora de responder, constituía, a juicio del reclamante, motivo suficiente para que se tuviera en cuenta que su “verdadera intención” era responder correctamente y para que, en consecuencia, se reconsiderara su calificación, pasando ésta de 0 a 10 puntos.

- La profesora que atendió personalmente al alumno en la revisión le hizo ver que había dispuesto de tiempo suficiente para repasar las respuestas y que, además de las instrucciones generales para la realización del ejercicio, a continuación de cada pregunta y junto a dos casillas, claramente separadas entre sí, estaba consignada o bien la inicial “T” o “P” para evitar el tipo de confusiones que comentaba. Asimismo, intentó hacerle comprender que la corrección de exámenes tipo *test*, sólo podía hacerse teniendo en cuenta las respuestas objetivas, siendo absolutamente imposible valorar, y menos aún calificar, intenciones, porque ello llevaría a desvirtuar la objetividad y el rigor que deben presidir toda calificación.

- Una vez fuera del aula en la que se celebró la revisión, el alumno se dirigió al coordinador para solicitar una consideración especial a la vista de lo sucedido con su examen y de su situación académica personal. Aún sin conocer en ese momento los detalles concretos de su revisión, no pudo por menos que ratificar el sistema de corrección del examen, así como todos los argumentos utilizados por los miembros del Tribunal presentes en su aula de revisión

Cabe añadir, finalmente, que, de acuerdo con los criterios de calificación establecidos por la Universidad para la Prueba de Inglés Nivel 11 (P2), el reclamante tampoco había obtenido la calificación mínima exigida (22 puntos) en el ejercicio escrito.”

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, por lo que se rechaza la queja.

5 de noviembre de 2004

### **QUEJA 12/2004-05**

-El 26 de noviembre de 2004 se recibe una queja de un grupo numeroso de alumnos en la que denuncian la modificación de los criterios de evaluación de una asignatura en fecha posterior a la matriculación.

-Desde este Órgano y, en aplicación del art. 120 de los Estatutos de la Universidad, solicitamos al responsable de la asignatura información de las razones que motivaron la decisión del cambio, así como la modificación de los criterios de evaluación con la consiguiente adopción de los que figuraban en el momento de la realización de la matrícula.

-Tras nuestra intervención, el responsable de la asignatura expresa su inquietud por el posible perjuicio que pudiera causar a los alumnos la decisión adoptada, explica detalladamente las razones de los cambios, y acepta que estos cambios habrían debido introducirse antes de la finalización del plazo de matrícula, volviendo a los criterios vigentes en años anteriores.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

18 de enero de 2005

### **QUEJA 16/2004-05**

-El 15 de diciembre de 2004 un alumno matriculado en la Diplomatura de Relaciones Laborales, turno de mañana, presenta una queja porque el horario de celebración de los exámenes es por la tarde. Está trabajando y en su empresa no le conceden permiso para asistir a su realización.

-El 16 de diciembre se le informa que, de acuerdo con el art. 23 del Estatuto de los Trabajadores: “El trabajador tendrá derecho: a) Al disfrute de los permisos necesarios para concurrir a exámenes...”, por lo que puede exigir a su empresa que cumpla con esta obligación legal. Además, el Convenio Colectivo establecerá las condiciones de ejercicio de este derecho.

-A tenor de los argumentos expuestos procede la inadmisión de la queja porque la vulneración de los derechos del estudiante se está produciendo por la empresa para la que trabaja y no por la Universidad.

16 de diciembre de 2004

### **QUEJA 26/2004-05**

-El 31 de enero un alumno matriculado en la Titulación de Ciencias del Trabajo y que está disfrutando en CEIM -Confederación Empresarial de Madrid- de una beca CITIUS, presenta una queja por los problemas que se le plantean en una asignatura al no poder asistir a clase. Alega que el profesor le exige realizar unas prácticas para aprobar la asignatura por lo que considera que se le está dispensando un trato discriminatorio respecto al resto de alumnos.

-De acuerdo con los criterios de evaluación que figuran en la ficha de la asignatura la calificación de la prueba exige para todos los alumnos superar la parte práctica independientemente de la parte teórica.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una vulneración de derechos, por lo que se rechaza la queja.

1 de febrero de 2005

### **QUEJA 37/2004-05**

-El 23 de febrero de 2005 dos alumnos matriculados en los Estudios Conjuntos de Derecho-LADE presentan una queja por los problemas ocasionados en la realización de un examen. Alegan que al acudir al Aula asignada la encontraron cerrada y tardaron más de quince minutos en encontrar el lugar de celebración del examen. En ningún momento se les había comunicado el cambio. En estas circunstancias realizaron el examen en condiciones desfavorables ante el nerviosismo causado. Hay que señalar que no solicitaron ampliación del tiempo. La queja se presenta tras haber suspendido la asignatura.

-Desde este Organismo se realizan las siguientes gestiones.

1.- Se contacta con los Servicios Universitarios encargados de la asignación de Aulas y se comprueba que había dos aulas reservadas para la realización del examen; una para los alumnos de Derecho y otra para los alumnos de los Estudios Conjuntos, sin que se hubiera realizado cambio alguno, de lo que cabe deducir que el profesor sólo utilizó una sin avisar a los convocados en la otra.

2.- Se ponen en conocimiento del coordinador de la asignatura los hechos relatados para que emita informe. El coordinador nos comunica que el día después del examen desde la delegación de alumnos recibió una llamada para exponerle lo sucedido y que se ofreció a buscar alguna solución si así se solicitaba, sin encontrar respuesta.

-En estas circunstancias consideramos que no ha habido infracción de derechos por lo que procede el rechazo de la queja.

29 de febrero de 2005

#### **QUEJA 41/2004-05**

-El 25 de febrero de 2005 una alumna matriculada en tercer curso de la Licenciatura conjunta Derecho-Administración y Dirección de Empresas (Campus de Getafe) presenta una queja contra la resolución del profesor responsable de la evaluación de una asignatura en el procedimiento de revisión de una calificación.

-Le informamos que, de acuerdo con la normativa reguladora de esta Institución, la actuación del Defensor Universitario solo está prevista cuando no exista otro cauce, o ya se ha agotado, para la subsanación de posibles vulneraciones de derechos o libertades de los miembros de la comunidad universitaria. Por este motivo le recomendamos que interponga el recurso de revisión ante el Director de Departamento previsto en Normativa sobre revisión de exámenes aprobada por la Comisión Gestora en su sesión de 16 de febrero de 1.994

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja.

1 de marzo de 2005

#### **QUEJA 49/2004-05**

-Con fecha 16 de marzo de 2005 una alumna matriculada en la Licenciatura en Economía presenta queja ante este Organo por considerar lesionados sus derechos ante la desestimación de un Recurso de Revisión por el Director de un Departamento al carecer de suficiente fundamentación.

-Desde este Organo, y como trámite previo a la admisión o rechazo de la queja solicitamos, al amparo del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor, de acuerdo con el cual: “Para el cumplimiento de la misión a que se refiere el artículo 1 de este Reglamento, el Defensor Universitario tendrá acceso a cuanta información relevante sea necesaria para el ejercicio de sus funciones y obre en poder de cualquier órgano, centro, servicio o dependencia de la Universidad, que le prestarán su colaboración precisa.”, nos fuera enviada una copia del Recurso presentado a los efectos de comprobar si cumplía con los requisitos de admisión previstos en el artículo tercero de la “Normativa sobre Revisión de Exámenes”.

-Una vez estudiado el recurso, que fue remitido por el Director del Departamento, consideramos que procedía admitir la queja al entender que contenía argumentos suficientemente razonados para proceder a su aceptación.

-El 29 de marzo recomendamos al Director del Departamento procediese a modificar la resolución emitida y resolviera, a tenor de lo establecido en el artículo 4 de la norma referenciada, constituir una comisión para el estudio del recurso, lo que no prejuzga el resultado de la misma

-A fecha de 8 de abril el Director nos comunica que no procede admitir el recurso.

-En consecuencia, desde este Organo consideramos contraria a derecho la decisión

y se lo comunicamos al responsable.

11 de abril de 2005

### **QUEJA 50/2004-05**

-El 28 de marzo de 2005 un alumno matriculado en la Licenciatura de Comunicación Audiovisual presenta una queja por incumplimiento por parte de un profesor de las normas sobre revisión de exámenes. Alega que no estableció plazo de revisión de las calificaciones provisionales.

-Desde este Organismo solicitamos información al Servicio de Gestión de Actas que nos comunica que el profesor cumplió rigurosamente con su obligación de fijar fecha de revisión.

-De todo ello se desprende que no existe vulneración de la normativa por lo que se rechaza la queja.

29 de marzo de 2005

### **QUEJA 58/2004-05**

-El 28 de abril de 2005 el delegado de un grupo de la licenciatura en Economía presenta una queja por el cambio de fecha de celebración de un examen sin contar con el acuerdo de los alumnos. Alega que el cambio se ha realizado por la coincidencia en otra licenciatura en la que también se imparte la asignatura con dos exámenes de asignaturas troncales de cursos consecutivos

-Desde este Organismo recabamos información del Decanato y de la Delegación de la Facultad comprobando que el cambio se ha realizado siguiendo el procedimiento previsto en la normativa universitaria (acuerdo de los delegados de las titulaciones afectadas y notificación con antelación suficiente). Desde el punto de vista jurídico no se ha cometido ninguna ilegalidad por lo que la intervención del Defensor Universitario no procede. Cuestión diferente es la relación que deben mantener los delegados de titulación con los delegados de grupos que es exclusivamente de confianza y por lo tanto de responsabilidad política ajena a la intervención de este Organismo. De estas quejas informamos a la Delegación para que actúe en consecuencia.

-Por todo lo expuesto, procede el rechazo de la queja.

28 de abril de 2005

### **QUEJA 60/2004-05**

-El 7 de junio de 2005 los alumnos de un grupo de la Diplomatura de Ciencias Empresariales presentan una queja por los problemas ocasionados en la realización de un examen. Alegan que durante el curso no se ha seguido el temario oficial, se han

explicado temas no previstos y alguno de los que figuraban no se han analizado. Desde el primer momento el profesor que imparte la asignatura les comunicó que, aunque el examen fuera de cátedra, si incluía preguntas de temas que no se habían explicado en clase no los iba a tener en cuenta al corregir. En la palabra del profesor confiaron todos los alumnos.

El día que se realizó el examen la mayor parte de las preguntas correspondían a los temas no explicados (de las 45 preguntas tipo test, aproximadamente más de la mitad no se pueden contestar con el material impartido).

Al conocer la actuación del profesor, el coordinador de la asignatura se persona en el aula en el que tiene lugar el examen y pone de manifiesto que éste ha de ser igual para todos los alumnos y que un profesor no puede actuar individualmente, por lo que recoge los exámenes y anuncia que los corregirá personalmente.

En estas circunstancias los alumnos solicitan que se corrija el examen de acuerdo con los criterios utilizados por su profesor y que hizo públicos desde el primer día de clase ya que ellos no pueden resultar perjudicados por esta actuación.

-Desde este Organo contactamos con el coordinador que acepta los argumentos de los alumnos. Nos informa que ha solicitado al profesor que indique cuáles son las preguntas que estos alumnos están en aptitud de contestar a efectos de corregir sólo esa parte y que en septiembre se les realizará un examen ajustado al temario que se les ha impartido. También deja constancia de la actuación de este profesor que no ha seguido los criterios comunes adoptados.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

8 de junio de 2005

### **QUEJA 69/2004-05**

-El 15 de septiembre de 2005 un alumno matriculado en Ingeniería en Informática en el Campus de Colmenarejo presenta una queja en la que denuncia una posible actuación imparcial de un profesor en la corrección de un examen. Alega que en el momento de examinarse el profesor le comunicó que había suspendido otra asignatura de la que también era responsable y que esperaba que este examen le hiciera mejor. El alumno denuncia cierto tono sarcástico en esta información dudando de la imparcialidad del profesor en la corrección de este segundo examen por lo que solicita que la revisión la realice otro docente.

-Consideramos que no hay indicios suficientes que permitan afirmar que la actuación del profesor va a ser imparcial y le informamos que, en el supuesto de que no esté de acuerdo con la calificación, haga uso de su derecho a la revisión del examen conforme a la Normativa Universitaria.

-Al no apreciarse infracción de derechos, se inadmite la queja.

16 de septiembre de 2005

### **QUEJA 73/2004-05**

-El 23 de septiembre de 2005 una alumna matriculada en la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas presenta una queja porque por problemas técnicos no pudo consultar la calificación de una asignatura del Curso de Humanidades. Al terminar la carrera comprueba que en su expediente académico figura la mencionada asignatura como suspensa y solicita que por las circunstancias alegadas se le permita efectuar la correspondiente revisión ante el profesor.

-Desde este Organismo comprobamos que la alumna ya se ha puesto en contacto con el profesor y que éste ha aceptado proceder a la revisión de acuerdo con la normativa de la Universidad, por lo que se rechaza la queja.

26 de septiembre de 2005

### **2.1.3.6.-MATRICULAS.-**

#### **QUEJA 7/2004-05**

-El 22 de octubre de 2004 una alumna de Ingeniería Técnica de Informática de Gestión presenta una queja porque no se le permite continuar en el Campus de Colmenarejo los estudios que había iniciado en el Campus de Leganés.

-Desde este Organismo solicitamos a la Administradora del Campus de Colmenarejo que nos informase de la situación de la alumna

-El 25 de Octubre de 2004, se recibe el siguiente Informe:

#### **ANTECEDENTES**

1.- Esta alumna se matriculó por primera vez en la Universidad Carlos III de Madrid para cursar la Ingeniería Técnica en Informática de Gestión en la Escuela Politécnica Superior en Leganés, durante el curso 2003/2004.

2.- El resultado de dicho curso supuso la superación de una única asignatura.

3.-Las Normas de Permanencia de la Universidad Carlos III de Madrid establecen que “en el primer curso los alumnos deberán aprobar un mínimo de dos asignaturas del conjunto de asignaturas obligatorias y optativas asignadas al Plan de Estudios”.

Dicha norma, establece en su punto 5 que “No obstante, por una sola vez, podrán solicitar plaza para iniciar los estudios en otra Titulación distinta, siguiendo, a tal efecto, el procedimiento general de ingreso en el Distrito único de Madrid.



## HECHOS

1.- La situación de la alumna es de claro incumplimiento dado que ella únicamente ha superado una asignatura de las que integran el primer curso de la Titulación de Ingeniería Técnica en Informática de Gestión.

2.- Ha pretendido matricularse en la misma Titulación utilizando la vía que ofrece la Universidad, cuando claramente se expresa que debe ser en otra Titulación distinta.

Es necesario indicar que el campus de Colmenarejo no es un Centro independiente de la Escuela Politécnica, sino que a efectos oficiales es como si fuera un grupo más cuya docencia se imparte en diferente localidad, pero nada más.

3.- Asimismo, se indica que la alumna ha dispuesto de toda la información referida a su situación de incumplimiento dado que el impreso de preinscripción recoge en el libro de instrucciones las Normas de Permanencia de todas las Universidades de Madrid, además de constar, en el impreso de preinscripción propiamente dicho, una llamada a la lectura de dichas normas.

Por todo lo expuesto, esta Administración **INFORMA** de la imposibilidad de matricular a la alumna en la Titulación solicitada por incumplimiento de las Normas Generales de Permanencia vigentes en la Universidad Carlos 111 de Madrid, recogidas en el artículo 137, de los Estatutos de la Universidad Carlos 111 de Madrid, aprobados por Decreto 1/2003 de 9 de Enero del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

No obstante, y con el fin de darle una oportunidad se podría contemplar la posibilidad de permitirle preinscripción interna, aún fuera de plazo, pero siempre que fuera en otra Titulación, y siempre que fuera una Diplomatura ya que accedió por la rama de Formación Profesional.

Lo que se remite a los efectos oportunos.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, sino de un error de la alumna por lo que se rechaza la queja.

8 de noviembre de 2004

## QUEJA 9/2004-05

-EL 29 de octubre de 2004 una alumna presenta queja porque debido a un error en la información que le han facilitado no puede matricularse en la Licenciatura en Dirección y Administración de Empresas.

-Desde este Organismo solicitamos al Vicedecano de la Titulación que tuviera en cuenta las circunstancias acaecidas.

-El 15 de noviembre de 2004 el Jefe de Sección de alumnos nos informa que se han valorado las alegaciones que efectuó la alumna y se ha procedido a admitir su matrícula.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

16 de noviembre de 2004

### **QUEJA 20/2004-05**

-El 20 de enero de 2005 un alumno matriculado en el segundo ciclo de Ciencias Actariales y Financieras en el Campus de Colmenarejo presenta una queja por haberle sido denegada su solicitud de exención de pago de matrícula al proceder a la anulación de la misma. Expone que motivos laborales debe desplazar su residencia fuera de Madrid no pudiendo continuar con sus estudios universitarios. Alega en su favor la excepcionalidad de la situación dado que no es algo voluntario o por mero capricho, sino por imperiosa necesidad personal e informa de que ha cursado en esta Universidad, previamente, dos carreras universitarias, siendo diplomado tanto en Gestión y Administración Pública (1999/2002), como en Ciencias Empresariales (2002/2004).

-Ante esta situación nos dirigimos a la Administración del Campus que en aplicación de la Normas generales del tiempo de permanencia del alumnado en la Universidad Carlos III de Madrid, matriculación, dispensa de convocatoria y anulación de matrícula y ante la “posibilidad efectiva para la Universidad de ocupar la correspondiente plaza, por existir solicitantes que cumplan las condiciones exigidas para ser admitidos en ella” tal y como establece el artículo 4 resuelve proceder a la admisión de la solicitud de anulación de matrícula y a la exención del pago de tasas. (no las había abonado por haber solicitado una beca que le fue denegada).

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

10 de febrero de 2005

### **QUEJA 34/2004-05**

-El 25 de febrero de 2005 una alumna, matriculada en Ingeniería de Telecomunicación, presenta una queja por los problemas que ha tenido a la hora de realizar la matrícula del Segundo Cuatrimestre del curso 2004-2005. Expone que está matriculada en asignaturas de 3º y 4º curso de la titulación y habiendo solicitado un turno de mañana y otro de tarde le han sido adjudicados los dos turnos de tarde, con el consiguiente solapamiento de horarios.

-Desde este Organo solicitamos información a la sección de alumnos que nos comunica que, ante la imposibilidad de atender individualmente las preferencias de los alumnos, el procedimiento a seguir para la adjudicación de grupo en relación con las asignaturas troncales consiste en elegir una letra que es aquella que resulta del sorteo del Ministerio de Administraciones Públicas para el orden en oposiciones y concursos y a partir de la misma se ordenan las preferencias de los alumnos. Una vez adjudicados los

grupos se abre un plazo para solicitar el cambio por causa justificada (una semana desde la publicación de la adjudicación). Los motivos de cambio, que constan en el propio modelo de solicitud, son: trabajo, actividades deportivas, musicales, Escuela Oficial de Idiomas, dificultades de transporte y causas médicas. Evidentemente es posible que la adjudicación provoque que un alumno tenga en el mismo turno asignaturas de dos cursos consecutivos y solapamientos en los horarios; esta circunstancia no se considera como motivo de cambio porque alteraría profundamente la distribución de los grupos y haría inútil la adjudicación previa.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, por lo que se rechaza la queja.

26 de febrero de 2005

### **QUEJA 35/2004-05**

-El 16 de febrero de 2005 un alumno matriculado en cuarto curso de la Licenciatura de Economía presenta una queja manifestando su descontento por el sistema que se adopta en la Universidad para la matrícula de asignaturas optativas y de libre elección; considera perjudicial para los estudiantes que se deba confirmar la elección de estas asignaturas la primera semana del cuatrimestre.

-Desde el servicio de alumnos nos informan que:

\*Esta es la única Universidad en la que se permite la matriculación de asignaturas optativas en el segundo cuatrimestre.

\*Desde el mes de diciembre se pueden hacer las solicitudes de asignaturas optativas. La confirmación durante la primera semana del cuatrimestre es necesaria para cerrar los listados de grupos a efectos de docencia y funcionamiento de Aula global.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, ni se produce una vulneración de derechos de los estudiantes, por lo que se rechaza la queja.

20 de febrero de 2005

### **QUEJA 40/2004-05**

-El 24 de febrero de 2005 dos alumnas matriculadas en tercer curso de la Licenciatura de Humanidades presentan una queja porque al no haber realizado la prematricula vía web de las asignaturas optativas y de libre elección, al hacerlo presencialmente no se les permite matricularse de una de las elegidas por haberse cubierto el cupo de plazas.

-Les informamos que, de acuerdo con la normativa reguladora de esta Institución, la actuación del Defensor Universitario solo está prevista cuando no exista otro cauce, o ya se ha agotado, para la subsanación de posibles vulneraciones de derechos o libertades

de los miembros de la comunidad universitaria. Para solucionar el problema que plantean deben dirigirse en primera instancia al Vicedecano de la titulación afectada y, en el caso de no obtener satisfacción a sus requerimientos, presentar la queja ante este Organismo de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja.

25 de febrero de 2005

#### **QUEJA 46/2004-05**

-El 2 de marzo de 2005 un alumno matriculado en Ciencias Empresariales presenta una queja por la denegación de devolución del pago de matrícula.

Alega que al ser desestimada la compensación de una asignatura por la Comisión de Evaluación Académica interpuso el correspondiente recurso ante el Rector con resolución favorable; en el interim se matriculó en Economía y realizó 8 exámenes, por pago de matrícula cuya devolución solicita.

-De acuerdo con las “Normas generales del tiempo de permanencia del alumnado en la Universidad Carlos III de Madrid, matriculación, dispensa de convocatoria y anulación de matrícula” el alumno no cumple los requisitos que reconocen el derecho a la devolución de las tasas que solicita por lo que se inadmite la queja.

16 de marzo de 2005

#### **QUEJA 52/2004-05**

-El 5 de abril de 2005 una alumna matriculada en Biblioteconomía y Documentación presenta una queja por los hechos que se sucedieron en el proceso de matriculación; debido a problemas técnicos ajenos a ella no pudo realizar la matrícula a través de la web. Argumenta que al realizarla manualmente la persona de Administración que la atendió le indujo a confusión y no se matriculó de una asignatura troncal. Denuncia la incompetencia del personal y solicita que le permitan matricularse fuera de plazo.

-Le informamos que el alumno se responsabiliza de lo que firma por lo que no procede admitir la queja.

11 de abril de 2005

#### **QUEJA 70/2004-05**

-El 15 de septiembre de 2005 dos futuras alumnas de segundo ciclo de Periodismo presentan una queja porque deben realizar la matrícula del curso completo. Debido a sus circunstancias económicas solicitan que se les permita la matrícula por cuatrimestres.

-De acuerdo con la NORMATIVA DE MATRICULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID, APROBADA POR EL CONSEJO DE GOBIERNO EN SESIÓN DE 27 DE JUNIO DE 2002, la cual les adjuntamos, la matriculación del primer curso de cualesquiera de las titulaciones se formalizará y comprenderá todas las asignaturas incluidas por el Plan de Estudios en los dos cuatrimestres.

-Desde este Organismo no apreciamos infracción de derechos por actuación irregular de los Servicios Universitarios y se inadmite la queja.

16 de septiembre de 2005

### **2.1.3.6.-NORMAS DE PERMANENCIA.-**

#### **QUEJA 15/2004-05**

-El 14 de diciembre de 2004 un alumno matriculado en primer curso de Ingeniería Técnica Industrial: Mecánica presenta una queja porque tras la concesión de dispensa en cuarta convocatoria por una causa justificada –un accidente de tráfico- se le informa de que en el máximo de tres años académicos consecutivos debe aprobar el primer curso completo. En esta situación no entiende cuáles son las consecuencias de la dispensa concedida.

-Al tratarse de un problema de conciliación entre la normativa que regula las dispensas de convocatoria y las normas generales de permanencia se solicita a la Administración del Campus información sobre la práctica que se sigue al respecto. Desde la Administración nos comunican que en el supuesto de que el alumno no apruebe en los tres años consecutivos el curso completo debe presentar una solicitud para continuar sus estudios alegando la dispensa en su momento concedida, solicitud que es aceptada automáticamente.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, por lo que se rechaza la queja.

22 de diciembre de 2004

### **2.1.3.7.-PLANES DE ESTUDIOS.-**

#### **QUEJA 32/2004-05**

-El 20 de febrero de 2005 varios alumnos matriculados en la Titulación de Ingeniería de Telecomunicación presentan una queja por la denegación de la solicitud de matrícula en el grupo bilingüe para el segundo cuatrimestre; se trata de alumnos que habían estado matriculados en el mencionado grupo en cuatrimestres anteriores. La decisión de no aceptar determinadas solicitudes se adopta, según comunicado de la Subdirección, con el fin de garantizar la docencia en óptimas condiciones de las

asignaturas ofertadas en bilingüe y dado el elevado número de peticiones recibidas para las asignaturas del segundo cuatrimestre. Por ello, la admisión al citado grupo se ha realizado en función de la nota media de expediente de los solicitantes.

-Desde este Organismo nos ponemos en contacto con el Director de la Escuela que ha recibido también las quejas y que nos informa de la celebración de varias reuniones con los afectados para buscar una solución al problema planteado.

El 2 de marzo el Director nos comunica que “En las reuniones con el Delegado de Campus y con la Delegada de la Titulación se llegó a un acuerdo que fue totalmente consensuado con ellos y que supone la ampliación del proceso de matrícula para todos los alumnos que solicitaron en la prematrícula asignaturas de contenido teórico. Sólo hay algunas limitaciones en asignaturas cuya denominación es "Laboratorio de ..." por la imposibilidad de atender un número ilimitado de alumnos y sólo en tres asignaturas (lo que supone un número de créditos muy reducido, y que no afectará a la consecución del diploma acreditativo de haber cursado estudios en grupo bilingüe). A partir del día de hoy, se está comunicando esta decisión, con la valiosa ayuda de la Administración de Campus de Leganés, por escrito, a todos los alumnos de 4º y 5º de la titulación, mediante una carta cuya redacción tiene el visto bueno de los Delegados anteriormente mencionados. Además, se ha previsto una atención personalizada, con intervención del Subdirector de la Titulación, para aquellos casos que la precisen y también nos hemos comprometido a que las posibles actuaciones futuras en este tema se llevarán a la práctica con información previa a la Delegación de Estudiantes”.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

2 de marzo de 2005

#### **2.1.3.9.-PRACTICAS EN EMPRESAS.-**

##### **QUEJA 5/2004-05**

-El 20 de octubre de 2004 una alumna matriculada en la Diplomatura en Turismo y con beca Erasmus durante el primer cuatrimestre del curso 2004-2005 en Bruselas se queja del tipo de trabajo que le han asignado en el hotel en el que está realizando las prácticas de su último año de carrera, ya que considera que debería estar remunerado.

-Desde este Organismo solicitamos a la Vicedecana responsable de la Diplomatura que se pusiera en contacto con la alumna y le informara de las condiciones en las que debe realizar las prácticas y de sus obligaciones. El 4 de noviembre la Vicedecana nos remite el correo electrónico que mandó a la alumna explicándoles detalladamente los extremos aludidos.

-A fecha de 24 de noviembre la alumna no ha vuelto a dirigirse a este Organismo por lo que se inadmite la queja.

24 de noviembre de 2004

### **2.1.3.10.-PRACTICUM.-**

#### **QUEJA 30/2004-05**

-El 9 de febrero de 2005 una alumna matriculada en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública presenta una queja por la denegación de convalidación del Practicum. Alega que presta sus servicios como becaria de colaboración en la Universidad desde el mes de Noviembre en la Administración del Campus de Getafe realizando actividades que responden a los objetivos del Practicum.

-Desde este Organismo requerimos al Vicedecano de la Diplomatura para que nos informe de los requisitos que hay establecidos para esta asignatura. El Vicedecano nos remite la normativa en la que expresamente se establece que “El prácticum no se convalidará. No obstante, los alumnos que acrediten una relación laboral (funcionarios o personal laboral) en una Administración Pública podrán solicitar al Vicedecano la no asistencia a los organismos, lo que no excusará la presentación de la memoria para su calificación”.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, por lo que se rechaza la queja.

19 de febrero de 2005

### **2.1.3.11.-PROGRAMACION DOCENTE.-**

#### **QUEJA 31/2004-05**

-El 14 de febrero de 2005 un grupo de alumnos de la licenciatura de Comunicación Audiovisual presenta una queja en relación a unas modificaciones en los horarios del segundo cuatrimestre, modificaciones que se anunciaron oficialmente durante el mes de febrero y que vulneran el artículo 116 de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid a tenor del cual : “Son derechos de los estudiantes de la Universidad: b) Conocer, con anterioridad a su matriculación, la oferta y programación docente de cada titulación, los criterios generales de evaluación y los programas de las asignaturas, así como las fechas de realización de las pruebas de evaluación”. Alegan los problemas que estos cambios ocasionan fundamentalmente a los estudiantes que están trabajando.

-Desde este Organismo nos ponemos en contacto con el Vicedecano de la Licenciatura que lamenta profundamente los perjuicios que tales modificaciones hayan podido causar, teniendo en cuenta que muchos estudiantes ya se habían matriculado a mediados de septiembre y remite el siguiente Informe:

“Las modificaciones se realizaron a partir de una indicación del Vicerrectorado de Ordenación Académica en el sentido de que la existencia de módulos de cuatro horas constituía una irregularidad. Para subsanar esta circunstancia, y convencido de que la

supresión de esos módulos conlleva un indudable beneficio pedagógico, el Vicedecano modificó el horario a principios del pasado mes de noviembre.

A finales de enero un grupo de estudiantes afectados por dichos cambios manifestaron su descontento y exigieron la vuelta al horario original. En su momento, sus quejas y peticiones parecieron completamente razonables, manifestándoles la intención de que tal circunstancia no se volvería a repetir en el futuro. Igualmente, se les manifestó la opinión acerca de la posibilidad de volver al antiguo horario; en primer lugar porque ello implicaría la restitución de los módulos de cuatro horas y, en segundo, por la dificultad que para la ordenación docente supondría una nueva modificación de los horarios a pocos días del comienzo del segundo cuatrimestre. A pesar de ello, se adquirió el compromiso de estudiar la posibilidad de volver en parte a la antigua situación con el objetivo de paliar en algo los perjuicios ocasionados. Tras estudiar el tema y realizar diversas gestiones, se llega al convencimiento de que una nueva modificación de horarios a pocos días del comienzo del cuatrimestre conllevaría perjuicios mayores, en este caso, tanto a estudiantes como a profesores.

Desde el Vicedecanato se han realizado diversas gestiones para averiguar el número exacto o aproximado de estudiante más gravemente afectados sin que, hasta el momento, dichas gestiones hayan surtido efecto.

Por último, se deja constancia de que el Vicedecano está de acuerdo con la queja de los estudiantes, a los que repetidas veces les ha manifestado sus excusas y las razones que llevaron a realizar las modificaciones, es consciente del problema causado, y manifiesta su firme intención de que tal circunstancia no vuelva a repetirse en el futuro”.

-Ante esta situación, y conscientes de que la proximidad del comienzo del cuatrimestre imposibilita volver a realizar cambios en los horarios, se propone desde este Organismo la celebración de una reunión con el Decano de la Facultad, el Vicedecano y los estudiantes para buscar una posible solución a los problemas planteados. En la reunión se acuerda por todas las partes en conflicto solicitar a la Administración del Campus la anulación de matrícula de determinadas asignaturas, con devolución de tasas por las circunstancias excepcionales de la situación, previo estudio del caso concreto del alumno que lo solicite y justificando el perjuicio que el cambio le ha producido.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

24 de febrero de 2005

### **QUEJA 39/2004-05**

-El 24 de febrero de 2005 una alumna matriculada en tercer curso de la Licenciatura en Periodismo presenta una queja por el cambio de horarios de algunas asignaturas optativas y de libre elección.



-Le informamos que, de acuerdo con la normativa reguladora de esta Institución, la actuación del Defensor Universitario para la subsanación de posibles vulneraciones de derechos o libertades de los miembros de la comunidad universitaria solo está prevista cuando no exista otro cauce, o ya se ha agotado,. Por este motivo le recomendamos que para solucionar el problema que plantea se dirija, en primera instancia, al Vicedecano de la titulación y en el caso de no obtener satisfacción a sus requerimientos, presentar la queja de acuerdo con el procedimiento establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja.

25 de febrero de 2005

### **2.1.3.12.-PROGRAMAS DE INTERCAMBIO**

#### **QUEJA 29/2004-05**

-El 7 de febrero de 2005 un alumno matriculado en los Estudios Conjuntos de Derecho-Administración y Dirección de Empresas presenta una queja por la denegación de la solicitud de convalidación de varias asignaturas cursadas en otra Universidad española. El alumno había sido beneficiario de una beca Séneca cuya finalidad es fomentar la movilidad de los estudiantes facilitando que una parte de sus estudios puedan seguirse en Universidades distintas a aquella en que se hallen matriculados, con reconocimiento inmediato en su expediente académico de los créditos cursados.

-Desde el Servicio de Gestión Académica nos remiten un extenso informe sobre el programa de movilidad de estudiantes y nos comunican que en el supuesto de la queja los problemas de convalidación se ocasionaron por incumplimiento por parte del estudiante del acuerdo académico en el que quedan reflejadas las asignaturas que debía cursar en la universidad de destino y que es suscrito por los responsables académicos de ambas instituciones y por el propio estudiante. El alumno se matriculó de asignaturas que no figuraban en el Convenio y al incorporarse a esta Universidad solicitó su convalidación que en algunos supuestos le fue denegada

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de la Administración, por lo que se rechaza la queja.

20 de febrero de 2005

#### **QUEJA 38/2004-05**

-El 21 de febrero de 2005 un alumno matriculado en la Licenciatura en Humanidades presenta una queja por los problemas que le han surgido al no disponer de la certificación oficial de la calificación de un asignatura que cursó en el segundo cuatrimestre en Palermo en el marco del Programa Erasmus; tanto el alumno como la ORI de la Universidad Carlos III de Madrid han realizado numerosas gestiones sin que la Universidad italiana remita el certificado. Entre otros problemas, el alumno no ha

podido matricularse oficialmente en el primer cuatrimestre más que de la Prueba de Idiomas al no poder cerrarse el expediente académico del curso 03/04. En consecuencia, no dispone de acceso personal a la información que los profesores depositan en Aula global.

-Desde este Organismo solicitamos información a los responsables de la ORI que conscientes del problema proponen como solución provisional cerrar el expediente del alumno con la calificación de no presentado en la asignatura y permitirle así la matriculación en este curso académico; en el momento que se reciba la calificación oficial de la Universidad de Palermo se procedería a la rectificación de su expediente.

-De todo ello se desprende que no existe actuación irregular de los servicios universitarios que están realizando todas las actuaciones necesarias para dar una solución al problema planteado y que la responsabilidad corresponde a la Universidad de Palermo, por lo que se rechaza la queja.

21 de febrero de 2005

#### **QUEJA 57/2004-05**

-El 4 de mayo de 2005 una alumna matriculada en la Licenciatura de Periodismo presenta una queja por la denegación de su solicitud de una beca Erasmus para la Universidad de Lisboa. Alega que la denegación se ha fundamentado en la nota media del expediente académico, sin que éste sea un requisito exigido para la concesión.

-Desde este Organismo comprobamos que en la web de la ORI se indica expresamente que “La selección se realizará por una Comisión formada por los Coordinadores Erasmus de la titulación correspondiente y personal de la O.R.I. La adjudicación de las plazas se realizará en función de la nota media del expediente académico, y para la misma se tendrá en cuenta la nota obtenida en la prueba de idioma, pudiendo exigirse una nota mínima para aquellas universidades que exijan un buen nivel de idioma.”

Tras contactar con la Dirección de la Oficina de Relaciones Internacionales nos informan que la nota de su expediente es 0,77, esto es suspenso, y además no superó la entrevista de la prueba de idiomas.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, por lo que se rechaza la queja.

9 de mayo de 2005

#### **QUEJA 65/2004-05**

-El 12 de julio de 2005 una alumna matriculada en los Estudios Conjuntos de Derecho-Economía presenta una queja por la denegación de su solicitud de una beca Erasmus para una Universidad italiana en el programa de Derecho. Alega que la denegación se ha fundamentado en la nota media del expediente académico en

aplicación del criterio adoptado por algunos coordinadores de no conceder ninguna beca con una nota media en el expediente académico de suspenso; según la alumna se trata de un criterio que desconocen algunos coordinadores y del que no se les informa a los alumnos.

-En la web de la ORI se indica expresamente que “La selección se realizará por una Comisión formada por los Coordinadores Erasmus de la titulación correspondiente y personal de la O.R.I. La adjudicación de las plazas se realizará en función de la nota media del expediente académico, y para la misma se tendrá en cuenta la nota obtenida en la prueba de idioma, pudiendo exigirse una nota mínima para aquellas universidades que exijan un buen nivel de idioma.”

Los coordinadores en cada titulación son los responsables de fijar la nota media del expediente académico que se ha de tener en cuenta para la adjudicación de las becas. Estos criterios no se adoptan arbitrariamente, los coordinadores conocen las exigencias de cada titulación en las universidades de destino y la relación con la nota media del expediente en España.

Si algún coordinador no tiene conocimiento de los criterios, se debe a la inasistencia a las reuniones debidamente convocadas por la ORI para proceder a la selección.

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja.

13 de julio de 2005

### **2.1.3.13.-SERVICIOS UNIVERSITARIOS.-**

#### **QUEJA 1/2004-05**

-Con fecha 1 de octubre de 2004 se presenta una queja por un alumno en la que manifiesta su desacuerdo respecto a la estimación de los ingresos familiares que han sido considerados a efectos de fijación de la cuota que ha de abonar mensualmente en el Colegio Mayor-Residencia de Estudiantes “Fernando de los Ríos”.

-Desde este Organo nos dirigimos a la Dirección del Colegio Mayor-Residencia de Estudiantes “Fernando de los Ríos” para que informaran al respecto.

-Con fecha 22 de octubre el Director de la Residencia nos comunica que tal y como solicitó el alumno ante la Dirección del Centro se ha procedido a revisar la estimación de los ingresos brutos familiares conforme figura en la declaración del IRPF de sus padres y se ha corregido su contribución mensual.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

3 de noviembre de 2004

#### **QUEJA 4/2004-05**

-El 21 de octubre de 2004 un alumno matriculado en Ingeniería Técnica de Telecomunicaciones presenta una queja por las altas temperaturas de las calefacciones; a esta queja se suman denuncias verbales de varios profesores y alumnos.

-Desde este Organismo nos dirigimos al Jefe de la Unidad de Obras y Mantenimiento rogándole que tuviera en cuenta estas denuncias y se adoptasen las medidas necesarias.

-El 2 de noviembre de 2004, desde la Unidad de Obras y Mantenimiento nos informan de las incidencias por “calor” registradas en los últimos meses y que han sido atendidas diligentemente, e indican que la Unidad aplica el “Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios”, en su Instrucción técnica complementaria nº 2, que señala que las condiciones interiores en invierno serán de 20 a 23° C. En cualquier caso, la Unidad agradece cualquier indicación al respecto que pueda contribuir a la mejora de la actividad de Obras y Mantenimiento.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se están adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

3 de noviembre de 2004

#### **QUEJA 11/2004-05**

-El 15 de noviembre de 2004 un alumno matriculado en Ingeniería Técnica en Informática de Gestión en el Campus de Colmenarejo presenta una queja por haber detectado problemas en el refresco de las pantallas en las aulas de ordenadores.

-El 23 de noviembre de 2004, y a efectos de solicitar a los órganos competentes las actuaciones precisas para solucionar los problemas que denuncia, rogamos al alumno que nos informe de las instancias a las que se ha dirigido exponiendo el defecto del refresco en las pantallas, dado que el Defensor Universitario no es en sí un órgano sustitutorio de los órganos que han de examinar previamente la pretensión ni puede entenderse que exista actuación irregular cuando no tienen conocimiento de las misma.

-A fecha de 11 de enero de 2005 no se ha recibido ninguna contestación del alumno promovente por lo que se inadmite la queja.

11 de enero de 2005

#### **QUEJA 27/2004-05**

-El 2 de febrero de 2005 un alumno matriculado en Ingeniería en Informática en el Campus de Colmenarejo presenta una Queja por la modificación que se ha producido en el uso de la sala 2.0.28 de la Biblioteca Menéndez Pidal. Argumenta, que la sala ha sido utilizada desde su inauguración por las personas que acuden a la Universidad con el portátil propio por las facilidades de conexión a internet que la misma ofrece, y que

permite a los alumnos realizar sus trabajos sin molestar a nadie con el tecleo de los portátiles. Actualmente, esa aula se ha destinado para un nuevo laboratorio de idiomas lo que implica que sus usuarios habituales deban trasladarse a otra sala sin las condiciones adecuadas.

-Aunque a juicio de este Organismo, el objeto de la queja no constituye vulneración de derechos, libertades e intereses de los miembros de la comunidad universitaria por infracción de la legalidad vigente por parte de los servicios y órganos de la Universidad y por lo tanto la reclamación excede de la función que los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid y en su desarrollo el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor le atribuyen, se ha considerado conveniente, a efectos de contribuir a la calidad universitaria, solicitar oportuna información a la Directora de la Biblioteca. A estos efectos, nos comunica que el laboratorio de idiomas no se va a trasladar a la sala 2.0.28; únicamente se han instalado equipos fijos multifunción con el objeto de facilitar y ampliar los servicios que la biblioteca ofrece a sus usuarios en cumplimiento del compromiso de calidad que han adquirido.

-En consecuencia, procede el rechazo de la queja.

3 de febrero de 2005

#### **QUEJA 36/2004-05**

-El 22 de febrero de 2005 una alumna matriculada en la licenciatura de Biblioteconomía y Documentación en el Campus de Getafe presenta una queja por considerar discriminatoria la medida de prohibir a los alumnos utilizar la mitad de las instalaciones de la cafetería en horario de tarde.

-Solicitada información al responsable, nos comunica que dará instrucciones a los empleados para que el completo de las instalaciones permanezcan abiertas a todos los usuarios en horario de mañana y tarde.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

23 de febrero de 2005

#### **QUEJA 53/2004-05**

-El 7 de abril de 2005 un alumno matriculado en Ingeniería de Telecomunicación presenta una queja por las altas temperaturas de las aulas informáticas del sótano del edificio Torres Quevedo.

-Le informamos que la actuación del Defensor Universitario sólo tiene lugar cuando se han agotado las instancias administrativas responsables de solucionar los problemas planteados. A tales efectos, le recomendamos que se dirija a la

Administradora del Campus o al Director de la Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento y procedemos a la inadmisión de la queja.

11 de abril de 2005

#### **QUEJA 55 2004-05**

-El 21 de abril de 2005 un alumno matriculado en Ingeniería Técnica en Informática de Gestión en el Campus de Colmenarejo presenta una queja porque transcurridos seis meses desde el comienzo del curso y tras varias reclamaciones no ha recibido el carnet universitario impidiéndole el acceso a aquellos servicios que el mismo proporciona.

-Desde este Organismo nos ponemos en contacto con la Administradora de Campus de Colmenarejo que inmediatamente remite un detallado Informe en el que se indica que visto el expediente del alumno, solicitada información al personal encargado de gestionar los expedientes de alumnos, así como a los encargados del PIC, no hay constancia, ni escrita ni verbal de las actuaciones que según el alumno ha realizado para poder concluir su trámite. No obstante se llevarán a cabo las acciones pertinentes para encontrar el rastro de estas actuaciones.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

27 de abril de 2005

#### **QUEJA 67/2004-05**

-El 27 de julio de 2005 un alumno matriculado en los Estudios Conjuntos de Derecho-Administración y Dirección de Empresas presenta una queja por la denegación de plaza en la Residencia de Estudiantes, alegando cumplir con todos los requisitos exigidos.

-Desde este Organismo se solicita información a la Dirección de la Residencia comprobando que el alumno no ha obtenido la puntuación mínima para ser admitido.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que no se trata de una actuación irregular de los servicios universitarios, por lo que se rechaza la queja.

1 de septiembre de 2005

#### **QUEJA 68/2004-5**

-El 10 de septiembre de 2005 un alumno que ha finalizado sus estudios de Biblioteconomía y Documentación en el mes de junio presenta una queja porque al comprobar su expediente académico para realizar la solicitud de un master en la propia

Universidad comprueba que en una asignatura figuraba que había utilizado tres convocatorias cuando ejerció su derecho de libre dispensa.

Denuncia que al ponerse en contacto con el servicio de alumnos le informan que la asignatura está calificada y que debe hablar con el profesor responsable.

-Le informamos que los servicios administrativos no pueden modificar un expediente académico y que por lo tanto debe dirigirse al profesor para que realice las gestiones que procedan.

-En consecuencia, procede la inadmisión de la queja.

12 de septiembre de 2005

#### **2.1.3.14.-TABACO.-**

##### **QUEJA 8/2004-05**

-El 25 de octubre de 2004 un profesor de la Universidad Carlos III de Madrid se dirige este Organismo reproduciendo las quejas que está recibiendo de los alumnos de la Escuela Politécnica Superior en relación con la falta de cumplimiento de la Normativa que regula el consumo de tabaco en los diferentes centros del Campus (no hay carteles que indiquen que no está permitido fumar en aulas y pasillos en algunos edificios; ni tampoco están indicados los espacios que deberían habilitarse para los fumadores).

-Le informamos que, desde este Organismo, ya nos dirigimos al Consejo de Dirección por otra queja que se presentó en el mismo sentido, al considerar que se estaba produciendo una vulneración de legalidad vigente y que fue objeto de una Recomendación de la Defensora al no tenerse en cuenta la solicitud de actuaciones con el argumento de la presumible aprobación de una normativa más restrictiva.

-Ante esta nueva denuncia y, a tenor del art. 1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario que le atribuye “la misión de velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitarias y garantizar el cumplimiento por éstos de los deberes que les incumben por relación y respeto de las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”, le recordamos al Excmo. Sr. Secretario General de la Universidad la obligación de las autoridades académicas de adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de la legalidad vigente.

-Con fecha 28 de noviembre el Excmo. Sr. Secretario General de la Universidad nos informa que por cartas de 8 de noviembre del actual, como del 5 de noviembre dirigidas a los Decanos, se puso el acento en la cuestión relativa al cumplimiento de la normativa que ya está en vigor y que, por tanto, no necesita de desarrollos normativos propios para su aplicabilidad, ni para su validez, y que es de obligado cumplimiento. El art. 7.2 c prohíbe fumar en centros docentes, mientras que el art. 8 del Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo sobre venta y uso de tabaco indica en el párrafo 1 que sólo se puede fumar en centros docentes en áreas expresamente reservadas al efecto por el Órgano de Dirección. De tal modo que lo que no está permitido está prohibido.

De otro lado el Gobierno español anuncia medidas drásticas sobre el consumo del tabaco. La posición del Consejo de Dirección de la Universidad era la de esperar a dichas medidas. Ahora bien, teniendo en cuenta que, según los medios de comunicación, las medidas no parece que se apliquen hasta el 2006 –y ello sin seguridad- tal vez sea conveniente articular algún sistema en la línea que la Defensora ha propuesto, fundamentalmente para atender a las peticiones mediante las que nos ha trasladado una sensibilidad sobre el tema en miembros de nuestra Comunidad Universitaria que no se pueden eludir. Como fórmula transitoria, se va a proceder a señalar zonas de fumadores en las cafeterías en que sea posible y a impulsar medidas que promuevan el abandono de la adicción del tabaco, con independencia de otras medidas que puedan adoptar Decanos o Director de la E. P. S.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se están adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede.

30 de noviembre de 2004

#### **QUEJA 14/2004-05**

-El 9 de diciembre de 2004, una alumna matriculada en segundo curso de Sociología presenta una queja en la que denuncia la falta de cumplimiento de la normativa que regula el consumo de tabaco en la Universidad.

-En esta ocasión se reproducen las denuncias anteriormente realizadas en la queja 8/2004-05 y que ha sido resuelta satisfactoriamente el 30 de noviembre del año en curso.

-En consecuencia, de todo ello se desprende que se están adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema existente, por lo cual se dan por finalizadas las actuaciones en esta sede y no procede la admisión de esta queja.

9 de diciembre de 2004

#### **QUEJA 51/2004-05**

-El 29 de marzo de 2005 un alumno matriculado en Ingeniería Técnica Industrial Mecánica en el Campus de Leganés presenta una queja por la reiterada infracción de la normativa sobre el uso del tabaco. Alega que en las aulas, pasillos, vestíbulos y otras dependencias en las que está expresamente prohibido fumar, se viola masiva y diariamente esta prohibición.

-Desde este Organo le informamos que hemos tramitado varias quejas relacionadas con el incumplimiento por parte de la Universidad de la normativa reguladora del tabaco que fueron resueltas favorablemente al haberse habilitado los espacios destinados a fumadores. Le recordamos que de acuerdo con el art. 77 de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid, corresponde a los Decanos o Director de la Escuela:



"Velar por el cumplimiento de las normas que afecten a la Facultad o Escuela y, en especial, las relativas al buen funcionamiento de los servicios y al mantenimiento de la disciplina académica" por lo que le rogamos que se dirija a la instancia competente. El cumplimiento de las normas establecidas debe ser garantizado por las instancias a las que se ha hecho referencia. Únicamente en el supuesto de que su petición no sea atendida por la autoridad competente puede presentar la queja ante este Órgano.

-Por las razones expuestas procede la inadmisión de la queja.

4 de abril de 2005

### **QUEJA 59/2004-05**

-El 4 de junio de 2005 un alumno matriculado en I.T.I.:Electrónica Industrial presenta una queja porque no se respetan las zonas de no fumadores en las proximidades de las aulas, y en general en toda la Universidad, alega, además, que los carteles de prohibido fumar han sido arrancados.

-Le informamos que desde este Órgano hemos procedido en varias ocasiones a efectuar recomendaciones a las autoridades competentes para que adopten las medidas necesarias a efectos de que se cumpla en la Universidad la normativa que regula el consumo del tabaco, recomendaciones que han sido aceptadas. La autoridad competente para asegurar la ejecución de la norma es el Decano o Director de la Escuela, por lo que le sugerimos que formule la denuncia ante esta instancia.

-En esta sede se inadmite la queja.

6 de junio de 2005

### **2.1.3.15.-OTROS.-**

#### **QUEJA 24/2004-05**

-El 28 de enero de 2005 una alumna matriculada en 1º de Documentación en el Campus de Colmenarejo presenta una queja porque la suspensión de las clases el día de la Universidad sólo afecta al turno de mañana lo que, a su juicio, perjudica a los alumnos que tienen turno de tarde que se ven privados de un día para la preparación de exámenes y además supone tener más carga lectiva. Denuncia también que el examen de la prueba de idiomas en Colmenarejo se realice siempre el último fin de semana de enero lo que les afecta negativamente para la preparación de los exámenes, mientras que en los otros Campus se realiza el penúltimo fin de semana.

-Se le informa que, de acuerdo con la normativa reguladora de esta Institución, la actuación del Defensor Universitario sólo está prevista cuando no exista otro cauce, o ya se ha agotado, para la subsanación de posibles vulneraciones de derechos o libertades de los miembros de la comunidad universitaria

Por estos motivos inadmitimos las queja y le aconsejamos que se dirija previamente al Vicerrector del Campus exponiendo su reclamación..

31 de enero de 2005

#### **QUEJA 33/2004-05**

-El 22 de febrero de 2005 una estudiante de Periodismo presenta una queja porque al finalizar sus estudios universitarios cuatro meses después que el resto de compañeros de su promoción no se le permite graduarse con ellos.

-De acuerdo con la normativa de la Universidad los actos de graduación se realizan por cursos académicos por lo que no procede la admisión de la queja.

23 de febrero de 2005

#### **QUEJA 47/2004-05**

-El 14 de marzo de 2005 una alumna que ha cursado la Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación presenta una queja porque al finalizar sus estudios universitarios cuatro meses después que el resto de compañeros de su promoción no se le permite graduarse con ellos.

-De acuerdo con la normativa de la Universidad los actos de graduación se realizan por cursos académicos por lo que no procede la admisión de la queja.

16 de marzo de 2005

## **2.2.-Consultas**

La consulta es la actuación más sencilla de plantear; se efectúa sin más trámites que la propia solicitud de información acerca de si la Administración Universitaria está actuando correctamente, o por el contrario, deben presentar queja o acudir a otras instancias administrativas o judiciales. En otras ocasiones se trata de informaciones concretas de las unidades administrativas, en cuyo caso se le remite a la oficina correspondiente con el fin de garantizar que la información que recibe el solicitante sea directa.

Un gran número de solicitudes de información se realizan personalmente en la Oficina por lo que no se registran como Consultas. En esta memoria solo incluimos aquellas que se han realizado por escrito.

### **2.2.1.-Consultas del Personal Docente e Investigador**

#### **2.2.1.1.-Normativa**

Un profesor al que se le concedido un año sabático se dirige a este Organo para consultar si tiene derecho a asistir a las sesiones del Consejo del Departamento del que forma parte.

En la normativa reguladora de los años sabáticos no se especifica nada; al ser una licencia que afecta exclusivamente a la docencia entendemos que el profesor tiene derecho a asistir a las reuniones como miembro de pleno derecho.

#### **2.2.1.2.-Indisciplina Académica**

Profesor que denuncia una actitud de indisciplina y falta de respeto de un alumno en clase.

Se le aconseja exponer el caso al Vicerrector de Alumnos a efectos de que se adopten medidas disciplinarias

### **2.2.2.-Consultas de Alumnos**

#### **2.2.2.1.-Acoso**

Alumna que denuncia una situación de acoso racista por parte de un compañero.

Se le aconseja dirigirse al Vicerrector de Alumnos a efectos de investigar el tema y abrir un expediente académico.

#### **2.2.2.2.-Becas**

Cuatro consultas en relación con la resolución denegatoria de las becas que concede del Ministerio.

Se informa de los motivos de la denegación y de los posibles recursos a interponer.

#### **2.2.2.3.-Comisión de Evaluación Académica**

12 consultas solicitando información sobre la normativa reguladora de la Comisión de Evaluación Académica.

Se les remite la normativa de esta Universidad aprobada por la Junta de Gobierno en sesión de 3 de abril de 2002, el Consejo de Gobierno en sesión de 27 de junio de 2002 y el Consejo Social en sesión de 2 de julio de 2002. (Boletín Oficial de la UCIIM, número 17-02/1 de 31 de julio de 2002).

#### **2.2.2.4.-Deberes de los profesores**

1 consulta sobre la obligación que tienen los profesores en materia de horas de docencia y tutorías.

Se le indica la referencia del Real Decreto regulador.

#### **2.2.2.5.-Exámenes y Calificaciones**

45 consultas sobre diferentes temas relacionados con exámenes y calificaciones; coincidencia horaria; cambios de grupo y problemas con las actas; posibles consecuencias por copiar en un examen; problemas en las revisiones; información sobre la normativa de Revisión y recurso ante el Director del Departamento; garantías en los exámenes orales; derecho a conocer las calificaciones de todas las personas que se han presentado a un examen; errores en las actas; derecho a poder obtener en la convocatoria de septiembre el 100 por 100 de la nota; anticipación de pruebas del segundo cuatrimestre.

A todos se les envía información sobre la normativa de la Universidad y se les asesora, en su caso, sobre las posibles actuaciones a seguir.

#### **2.2.2.6.-Matrículas**

14 consultas relativas a créditos que se deben superar para matricularse en cursos superiores y pago de matrículas.

Se les orienta sobre el servicio al que deben dirigirse para que les den la información solicitada.

### **2.2.2.7.-Tabaco**

2 consultas de alumnos preguntando sobre la normativa que existe en la Universidad sobre el consumo de tabaco en las dependencias de la misma.

Se les remite las dos resoluciones que este Organó ha dictado al respecto.

### 3.-CONCLUSIONES.

El contenido de este Informe no pretende, únicamente, dar a conocer los datos cuantitativos y cualitativos de las diferentes intervenciones que se han desarrollado, sino también servir como instrumento de reflexión para proseguir con nuestra mejora continua.

**-En el curso académico 2004-05 se han recibido 73 Quejas.**

**De las 73 Quejas, 33 han sido inadmitidas y 40 admitidas a trámite.**

**De las 40 Quejas admitidas a trámite, 19 han sido rechazadas** (por considerar que, estudiado el tema y los informes remitidos, desde el punto de vista jurídico se ha demostrado la inexistencia de infracción, por acción u omisión, del derecho alegado), **18 han sido resueltas satisfactoriamente** (el conflicto tuvo una solución que resultó satisfactoria para el interesado), **2 no han encontrado una respuesta suficientemente clara y contundente** de los respectivos órganos que han sido oportunamente requeridos para dar cuenta y razón de los hechos y **1 está en tramitación.**

**\*El Personal Docente e Investigador ha presentado 6 Quejas, de las que 3 han sido inadmitidas y 3 admitidas a trámite.**

**De las 3 admitidas a trámite: 1 se ha rechazado y 2 se han resuelto satisfactoriamente.**

**\*El Personal de Administración y Servicios ha presentado 1 Queja que está en tramitación.**

**\*Los Alumnos han presentado 66 Quejas, de las que 30 han sido inadmitidas, y 36 admitidas a trámite.**

**De las 36 admitidas a trámite: 18 han sido rechazadas, 16 resueltas satisfactoriamente y 2 no han encontrado solución satisfactoria.**

Por **materias** la relación de Quejas ha sido la siguiente:

**PDI:**

Ayuda social: 1

Complemento retributivo: 1

Doctorado: 1

Oposiciones y Concursos: 1

Servicios Universitarios: 1

Varios: 1

**PAS:**

Permisos y licencias: 1

**Alumnos:**

Becas: 3

Convalidaciones: 3

Derechos: 6

Docencia: 6

Exámenes y Calificaciones: 13

Matriculación: 9

Normas de Permanencia: 1

Planes de Estudio: 1

Prácticas en Empresas: 1  
Practicum: 1  
Programación docente: 2  
Programas de intercambio: 4  
Servicios Universitarios: 9  
Tabaco: 4  
Otros: 3

En el **Curso Académico 2004-05** se han recibido **81 Consultas**, de las que por sectores y materias la relación es la siguiente:

**PDI:**

Normativa: 1  
Indisciplina Académica: 1

**Alumnos:**

Acoso: 1  
Becas: 4  
Comisión de Evaluación Académica: 12  
Deberes del Profesorado: 1  
Exámenes y Calificaciones: 45  
Matriculas: 14  
Tabaco: 2

Haciendo un comentario global de las intervenciones desarrolladas cabe destacar el incremento de las quejas y consultas planteadas ante el Defensor Universitario. Este incremento es consecuencia de que se está produciendo un mayor conocimiento del Órgano y su funcionamiento y es una prueba de la confianza que los diferentes sectores de nuestra comunidad depositan en nosotros como vía de resolución de conflictos. Conviene señalar que la figura del Defensor Universitario comienza a ser conocida entre quienes forman parte de la Comunidad Universitaria, si bien es indudable que se requiere más tiempo para que pueda ser identificada como uno de los elementos cotidianos de la vida universitaria.

Un aspecto importante de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario desde sus inicios ha sido la celeridad con la que se ha intentado en todo momento contestar, atender, tramitar y/o solucionar los asuntos planteados, tratando con ello de resultar tanto cercana y accesible para la Comunidad Universitaria como eficiente y eficaz en la prestación de ayuda y en la tramitación de los asuntos confiados a ella.

Como se puede apreciar el mayor número de instancias ha sido presentado por el sector del alumnado, un hecho lógico si se tiene en cuenta el mayor volumen de este sector, concentrándose la actividad especialmente en tres periodos del curso (septiembre-octubre, febrero y junio-julio), periodos del curso académico en los que es más probable que surjan problemas relativos a trámites y actividades académicas. Las principales quejas están relacionadas con exámenes. Entre los problemas detectados cabe resaltar el retraso en la entrega de actas. Esta demora origina notables perjuicios al

alumno y supone una vulneración de las normas, aprobadas en Consejo de Gobierno, por lo que debe ser objeto de supervisión especial en el futuro.

Se puede constatar también un gran número de solicitudes de información dirigidas al Defensor Universitario. Aunque esta figura no es por su naturaleza un órgano de información, se ha decidido desde el comienzo de su funcionamiento aceptar estas solicitudes y facilitar la información, en los casos en que estaba a su alcance o remitir a la instancia o servicio correspondiente para que la proporcione o la certifique.



## **4.-ENCUENTROS DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y DECLARACIONES GENERALES**

### **4.1.-Relaciones con los Defensores Universitarios de las Universidades madrileñas**

Los Defensores Universitarios de las Universidades madrileñas mantienen una fluida relación, con reuniones periódicas y acciones colectivas que tienen como consecuencia una actividad compartida y posiciones comunes ante problemas o situaciones que afectan a la Comunidad Universitaria en su ámbito regional.

En las reuniones entre los Defensores Universitarios de las Universidades de nuestra Comunidad se han analizado, entre otros temas: la incorporación a la Universidad de las personas con discapacidad; la regulación de la permanencia en las Universidades de Madrid; el régimen jurídico actual del seguro escolar; el “mobbing” en la Universidad; las Becas de Excelencia de la Comunidad de Madrid y las relaciones con la Oficina del Defensor del Pueblo.

El 3 de marzo en la Universidad de Alcalá de Henares se celebró un encuentro entre los Defensores de la Comunidad de Madrid y los representantes de los Consejos de Estudiantes de las Universidades Madrileñas, y en el que se debatió sobre las Becas de Excelencia de la CAM permanencias, traslados y convalidaciones entre universidades de la CAM evaluación de los servicios y participación estudiantil renovación docente: experiencias y propuestas; tratamiento general e integración de los discapacitados.

### **4.-2.- Encuentros nacionales**

Las relaciones entre los Defensores Universitarios españoles se articula en torno a la celebración de un Encuentro Estatal de carácter anual, y de una Comisión Permanente que actúa como máximo órgano de representación entre Congresos.

Los días 26, 27 y 28 de octubre de 2004 se celebró en la Universidad de las Islas Baleares el *VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*. Asistieron 38 Defensores Universitarios, entre ellos la Defensora Universitaria y el Defensor Universitario Adjunto de la Universidad Carlos III de Madrid y contó con la participación de ponentes como Francisco Marcellán (Director de la ANECA) y Manuel Aguilar Belda (Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo).

Las Jornadas se desarrollaron en torno a cuatro Mesas de trabajo en las que los Defensores Universitarios adoptaron una serie de recomendaciones sobre las pautas a seguir para la incorporación de las Universidades españolas al Espacio Europeo de Educación Superior de una forma clara, precisa y transparente; debatieron en torno a la necesidad de adopción de un compromiso ético de los miembros de la comunidad universitaria destacando los valores propios de la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento -la Universidad es una institución cuyos objetivos básicos, la creación de conocimiento y su transmisión mediante la función docente, investigadora y de extensión universitaria, deben ser llevados a cabo de acuerdo con los principios de

integridad, responsabilidad, veracidad, equidad, solidaridad, justicia e igualdad de oportunidades; a la vez debe fomentar la participación de sus miembros en el desarrollo de la sociedad.-. También analizaron la actividad de mediación del Defensor Universitario y la Relación entre la institución con los organismos de calidad y con otras entidades con las que comparte parcialmente objetivos

### **Mesa 1ª.-Convergencia Europea: reflexiones sobre el presente y futuro de la evaluación académica**

Coordinadoras:

Mª Dolores Adam Muñoz (Universidad de Córdoba)

Marta Arroyo González (Universidad Europea de Madrid)

#### **Planteamiento del tema:**

Uno de los objetivos fundamentales del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) consiste en trasladar la responsabilidad de “enseñar” del profesor al “aprender” del alumno. Para ello, será necesario poner en marcha una serie de cambios, que afectarán a la planificación de la docencia; a la metodología a utilizar; al seguimiento del aprendizaje del estudiante; a su evaluación continua; y al papel que ha de tener el profesorado, el cual durante toda su trayectoria profesional ha venido impartiendo la docencia de un modo determinado, basado fundamentalmente en la clase magistral y en la exigencia al alumno de la repetición de los contenidos vertidos en las aulas o consignados en el programa de la asignatura. Asimismo, el Personal de Administración y Servicios también ha de estar preparado para afrontar esta inminente transformación.

Por todo ello, los Defensores Universitarios, reunidos en el VII Encuentro Estatal, celebrado en Palma de Mallorca, los días 26, 27 y 28 de octubre de 2004, se han planteado una serie de cuestiones, las cuales se pueden resolver a la luz de diversas recomendaciones.

Estas **cuestiones** son, fundamentalmente, las siguientes:

#### **I. Relativas a la información y formación necesarias que exige el EEES**

- ¿Se ha dado a conocer suficientemente y con la antelación necesaria en qué va a consistir este cambio?
- ¿Existe una política a nivel académico para concienciar a profesores y estudiantes del nuevo sistema que se va a implantar?
- ¿Existen los medios adecuados, tanto personales, como materiales, para poder hacer frente a esta transformación?
- ¿Están las Universidades preparadas para afrontar este cambio?.

En resumen:

¿Está poniendo la Universidad, al servicio de los estudiantes, profesores y PAS, la información y los medios adecuados y suficientes para afrontar este nuevo sistema de enseñanza-aprendizaje que se trata de implantar?

#### **II. Relacionadas con la evaluación académica, como parte del nuevo proceso de aprendizaje de los estudiantes:**

- ¿Se tienen claros los objetivos de las materias que se imparten?
- ¿Se tiene formación para fijar unos objetivos de lo que se pretende que el alumno aprenda?
- ¿Se tiene la confianza de que la metodología que se utiliza es la más adecuada para la transmisión del conocimiento?

• Lo que se hace en las aulas ¿es una evaluación de seguimiento del aprendizaje de los estudiantes o una evaluación que servirá de base a la calificación que se les otorgará como proceso de acreditación del rendimiento?

• ¿Se sabe realizar un seguimiento de la evolución del aprendizaje del alumno?

• ¿Se quiere que los alumnos aprendan o sólo cumplir una programación?

• ¿Se saben transmitir de forma clara unos criterios de evaluación?

• ¿Se conoce el sistema de evaluación continua y la manera más adecuada de llevarlo a la práctica?

• ¿Qué tipo de conocimiento, habilidad, actitud, etc. han de poner en funcionamiento los estudiantes en la evaluación de conocimientos o destrezas adquiridas, para dar respuesta a la demanda que se les hace?

• ¿Será factible la docencia y la evaluación, con el actual calendario de convocatorias implantado en la generalidad de las Universidades españolas?

En resumen:

**- ¿Se tiene conciencia que la evaluación que se tendrá que realizar ha de ser coherente con el estilo de trabajo que se desarrolle; con los objetivos de la materia, con la importancia atribuida a los contenidos abordados, con la metodología empleada, con el sentido general que se ha querido dar al curso?**

En relación con estas cuestiones los Defensores Universitarios realizan las siguientes

#### **Recomendaciones:**

1. Tanto el Ministerio, como las Comunidades Autónomas, a través de sus órganos competentes, han de fijar las pautas a seguir para la incorporación de las universidades españolas al Espacio Europeo de Educación Superior, de una forma clara, precisa y transparente.

2. Las Universidades deberían acelerar su proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior para que en el año 2007 el nuevo sistema de enseñanza universitaria no constituya un cambio traumático.

3. Cada Universidad habría de elaborar y difundir, para la adaptación progresiva al Espacio Europeo de Educación Superior, un plan detallado en el que se recogieran las acciones que se vayan a realizar y su secuencia en el tiempo. En este sentido:

a) Se considera necesario y urgente la elaboración de un plan de acción para implicar y formar al profesorado, cuya gestión debería residir en los centros y/o departamentos, pues es necesario que exista una mayor cercanía entre las acciones y los destinatarios del plan. Asimismo, sería muy positivo adoptar medidas que incentiven la participación del profesorado en su formación y en todo el proceso de adaptación. Para que la implicación del profesorado sea efectiva, las actividades de formación habrían de ser de calidad y llevarse a cabo en su horario de trabajo.

b) En esta misma línea, se considera necesario que el alumnado y el Personal de Administración y Servicios tengan una información clara y precisa con respecto a la nueva situación que va a tener lugar en la Universidad.

4. En relación con la evaluación de los conocimientos de los estudiantes es necesario poner en marcha una serie de cambios. En este sentido resulta conveniente:

a) Implantar un sistema de evaluación continua a través del seguimiento del aprendizaje de los alumnos.

b) Determinar las diferentes actividades que integran la mencionada evaluación continua y que serán objeto de calificación. En relación con este extremo, es imprescindible insistir en la obligatoriedad por parte del profesorado de publicar, antes del comienzo del curso académico, las distintas actividades que van a ser objeto de evaluación (trabajos, seminarios, asistencia a las clases teóricas y prácticas, etc.).

c) Establecer una vinculación entre el sistema de evaluación del aprendizaje y los objetivos que se persiguen en las correspondientes materias, tanto en sus contenidos teóricos, como prácticos. Por ello, se considera imprescindible evitar situaciones que desnaturalicen las estancias prácticas, en las que el estudiante desempeña funciones que no contribuyen a su capacitación profesional. En relación con lo anterior, se considera necesario que cada Universidad vele, a través de los mecanismos que estime pertinentes, por el cumplimiento de los objetivos a los que las prácticas están dirigidas. Por lo que se considera de especial trascendencia, fijar la determinación de su finalidad, el seguimiento del aprendizaje y el control de su cumplimiento.

d) La necesidad de reflexionar, en primer lugar, acerca de la manera de implantar el sistema de evaluación continua en la convocatoria de septiembre, ya que es probable que no exista tiempo material suficiente para llevar a cabo un control del aprendizaje del alumnado por parte del profesorado. En segundo lugar, sobre la forma de evaluar a los estudiantes que por razones de trabajo, enfermedad prolongada,.... no asisten con regularidad a las clases.

## **Mesa 2ª.-Posibilidad de un compromiso ético de los miembros de la Comunidad Universitaria**

Coordinadores:

Pilar Gómez Ramos (Universidad Autónoma de Madrid.)

Agustín Miñana Aznar. (Universidad de Murcia)

Montserrat Casas Ametller (Universidad de las Islas Baleares)

En un contexto generalizado de pérdida de valores, en el que desde diversas perspectivas se promueve una reflexión dirigida a recuperarlos, parece conveniente que los universitarios participemos en esa búsqueda general y divulguemos los valores que afectan especialmente a la vida universitaria.

Por tanto, parece oportuno trasladar a nuestras comunidades universitarias la conveniencia de iniciar un debate sobre la eventual necesidad de adoptar un compromiso ético por parte de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, destacando los valores propios de la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento. De hecho, la necesidad de desarrollar unos principios éticos generales relativos a las actividades docentes, discentes e investigadoras se refleja ya en los Estatutos de algunas universidades.

La Universidad es una institución cuyos objetivos básicos, la creación de conocimiento y su transmisión mediante la función docente, investigadora y de extensión universitaria, deben ser llevados a cabo de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad, veracidad, equidad, solidaridad, justicia e igualdad de oportunidades. A la vez debe fomentar la participación de sus miembros en el desarrollo de la sociedad. En el caso de que se decida adoptar un compromiso ético, en su procedimiento de elaboración deberían implicarse todos los sectores de la Universidad, y dar lugar a un documento concreto, claro y conciso, que aún cuando no pueda imponerse, sirva de guía a los miembros de la comunidad universitaria. El compromiso ético podría contemplar los siguientes aspectos:

- **En relación con todos los miembros de la comunidad universitaria:**

- Actuar con honestidad y rigor en el desarrollo de su actividad universitaria.
- Conocer y respetar los Estatutos y normativas de la Universidad.

- Utilizar siempre un trato correcto, cortés y respetuoso con los demás miembros de la comunidad universitaria, respetar sus derechos y no consentir que nadie sea despreciado, discriminado, humillado o instrumentado.

- Respetar el patrimonio de la institución no haciendo uso del mismo para actividades ajenas a sus tareas universitarias.

- Contribuir a mantener y mejorar la reputación e imagen de la Universidad.

- Participar activamente en el funcionamiento y la gestión de la Universidad y desde cualquier puesto actuar con transparencia, evitando que los cargos sean utilizados como plataformas de poder personal.

- Hacer explícitos los conflictos de interés que se plantean en su actividad universitaria e inhibirse cuando corresponda.

- Compatibilizar la libertad de cátedra y la libertad de estudio con la obligación de ofrecer las capacitaciones profesionales adecuadas.

- **En relación con los miembros del PAS y PDI:**

- Propiciar el desarrollo integral de los estudiantes, reconocer las contribuciones de otros miembros de la comunidad universitaria y evitar cualquier apropiación y uso indebido del trabajo ajeno.

- Realizar su trabajo con profesionalidad y diligencia.

- Organizar los planes de estudio y las tareas docentes de forma que resulte óptima para el mejor aprendizaje del estudiante sin responder a intereses personales o de grupo.

- Respetar los valores básicos constitucionales en las tareas de investigación y transferencia tecnológica, manteniendo unos niveles adecuados de calidad.

- Realizar su trabajo con rigor científico, cumpliendo las regulaciones y sometiéndose a las comisiones existentes.

- Dar a conocer, en las publicaciones que se deriven de sus investigaciones, a los autores e instituciones que los han hecho posibles, utilizando y citando de manera adecuada el trabajo y los resultados obtenidos por otras personas.

- Orientar su actividad investigadora no sólo en función de las demandas de los organismos financiadores, sino también en razón de principios e intereses generales que beneficien al conjunto de la sociedad.

- Llevar a cabo la contratación y promoción del personal de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, evitando cualquier discriminación.

- **En relación con los estudiantes:**

- Utilizar con aprovechamiento los medios que la Universidad pone a su disposición para su formación integral.

- Evitar actuaciones indebidas en los procesos de evaluación y en la realización de trabajos y prácticas.

### **Mesa 3ª.-La actividad de mediación del Defensor Universitario**

Coordinadores:

Isabel Baixeras i Delclós (Universitat Rovira i Virgili)

Eduardo Gamero Casado (Universidad de Huelva)

La mediación constituye una herramienta a disposición del Defensor Universitario para el cumplimiento del fin institucional de contribución a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos que establece la Disposición Adicional 14ª de la LOU.

La premisa básica sobre la que se funda la mediación es que lo importante para resolver los conflictos es conocer sus causas, para resolverlos en sus fundamentos y no en sus manifestaciones puntuales. Su otro componente esencial es que pretende que todas las partes implicadas encuentren por sí mismas un acuerdo que dirima su controversia, actuando el mediador como promotor o catalizador de dicho acuerdo. En este sentido, el procedimiento de mediación ha de ser voluntario en todos sus elementos: la propia aceptación de la mediación por las partes, fases que atravesará el procedimiento, y acuerdos a los que pueda llegarse.

El Defensor Universitario puede utilizar la mediación de dos maneras o vías diferentes:

- Mediación en sentido estricto, como procedimiento específico encuadrado entre los cauces alternativos de resolución de disputas cuya gestión se le confían, junto a las quejas, las consultas u otros.

- Mediación en sentido genérico, como técnica puntual aplicada intuitivamente o de manera inespecífica en una fase determinada de un asunto sometido a su consideración.

Un aspecto a debatir es la eventual existencia de límites éticos a la actividad de mediación del Defensor Universitario. En primer término, esta cuestión evoca la tipología de asuntos o materias insusceptibles de mediación en razón de su naturaleza; y en segundo lugar, plantea la necesidad de que el mediador no se enclaustre en un papel estimulador de cualesquiera acuerdos entre las partes, sino que vele por el respeto de unos límites éticos en los arreglos a que se llegue con ocasión de la mediación. Esto último invoca el delicado asunto de concretar dónde se situarían tales límites morales cuya custodia se confía al Defensor.

En principio, cabe la mediación en cualesquiera materias en las que sea posible vislumbrar una solución razonable, salvo en los siguientes supuestos:

- cuando estén comprometidos derechos:
  - fundamentales.
  - irrenunciables.
- cuando existan normas imperativas que no permitan dispensa o exención.

La extraordinaria variedad de asuntos que pueden presentarse ante la oficina del Defensor desaconseja la protocolización de la actividad de mediación mediante la aprobación de un procedimiento-tipo cuyas fases resulten de obligado seguimiento en todo proceso de mediación. No obstante, será útil para el Defensor Universitario conocer diferentes plantillas o modelos de procesos de mediación, que puedan ilustrarle y enriquecer sus aptitudes para la gestión de los conflictos.

No resulta preciso ni conveniente esclerotizar el procedimiento de mediación con un protocolo predeterminado. Ahora bien, el Defensor en funciones de mediación podrá confeccionar un procedimiento específico para cada caso, según los factores sustantivos (materia sobre la que verbe) y personales (perfil de las partes) incidentes en el caso.

En el caso de que lo permita el régimen aplicable a cada Defensor Universitario, puede ser de gran ayuda que el Defensor en funciones de mediación acuerde expresamente ese procedimiento con las partes antes de iniciar la mediación propiamente dicha. Los aspectos a contemplar en ese procedimiento de mediación “a medida” serían:

- Si hay reuniones conjuntas de las partes o presentación de posiciones por separado.
- Si el resultado de la mediación se plasma en un acuerdo escrito o no.
- Si ese acuerdo final se firma formalmente o no.
- Si el Defensor realizará un seguimiento de su ejecución o no.

También puede ser útil que el Defensor tenga a disposición de las partes una o varias plantillas de procesos de mediación para que consideren si alguno de ellos se adapta a su problema.

Para el desempeño de funciones de mediación por el Defensor Universitario es recomendable un conocimiento básico de técnicas psicológicas y sociológicas de gestión de conflictos, así como de habilidades para potenciar e interpretar la información facilitada por las partes, ya se trate de estímulos a la comunicación, ya la interpretación de información subliminal –por ejemplo, la comunicación no verbal–, ya a otras estrategias y pericias de utilidad para la mediación. Sería muy conveniente que, con ocasión de los encuentros de Defensores Universitarios, se atendiese a esta faceta formativa, ya sea mediante la impartición de conferencias, ya mediante talleres o seminarios específicos, que formen a los Defensores Universitarios en técnicas, tácticas y estrategias de mediación.

En definitiva, se trata de favorecer en toda la comunidad universitaria la generalización de una actitud conciliadora, responsable y mediadora, que considere el conflicto como algo positivo –funcional–, en tanto que contribuye al cambio y a la mejora de la calidad universitaria en todos los aspectos.

#### **Mesa 4ª.-Relación entre la institución del Defensor Universitario con los organismos de calidad y con otras entidades con las que comparte parcialmente objetivos**

Coordinadores:

José Manuel Bayod Bayod (Universidad de Cantabria)

José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)

Como organización democrática que es, la Universidad cuenta con diversos cauces de participación a diferentes niveles, así como con entidades que se han ido creando durante los últimos años para promover la calidad de sus procesos o de sus resultados.

El Defensor no constituye una alternativa a estos cauces, sino que actúa más bien como garante de que funcionen adecuadamente y de que sus actuaciones se dirijan a la consecución de sus fines.

Las características más importantes que diferencian a la institución del Defensor Universitario de estos otros órganos o servicios son:

- **la independencia:** la actuación del Defensor en ningún caso se ve condicionada por los intereses de una parte de la Universidad, puesto que no necesariamente responde sólo a los intereses de quien solicita su intervención o a los de la autoridad universitaria, ya que procura el interés general;

- **la ausencia de poder ejecutivo:** el Defensor no dicta resoluciones ejecutivas sobre los casos planteados, sino que como consecuencia de ellos elabora informes para identificar problemas y hace propuestas o recomendaciones que otras instancias han de valorar para decidir sobre su aplicación;

- **la temática de las reclamaciones que admite o de las iniciativas que toma:** el Defensor se centra habitualmente en cuestiones relacionadas con la equidad, las libertades de minorías y los derechos básicos de los miembros de la comunidad universitaria, y deriva hacia otras instancias las reclamaciones que tienen sus propios cauces de resolución, de las que hace el seguimiento adecuado;

- **los principios de actuación:** cuando de la estricta aplicación de una norma escrita el Defensor encuentra que esa aplicación va contra el principio de equidad,

formula la oportuna propuesta de modificación, solicitando a la vez que quede en suspenso la aplicación de dicha norma hasta que se resuelva.

Las siguientes ideas pretenden apuntar algunos principios de actuación que permitan encuadrar la relación entre la institución del Defensor y algunos de esos órganos con los que podría entrar en concurrencia.

1. El Defensor estudia reclamaciones referidas a cualquier órgano universitario, y centra sus recomendaciones en aquellas que pueden afectar a los derechos de la comunidad universitaria. Cuando aprecia que la reclamación se deriva en realidad de un conflicto de intereses legítimos más que de un presunto atropello a la equidad o a las libertades individuales, así como cuando la materia objeto de reclamación corresponde a la ordenación de la convivencia o a deficiencias menores en el funcionamiento de los servicios universitarios, deben ser otras instancias las que tomen las iniciativas pertinentes (representantes de los alumnos, órganos de gobierno, etc.), a menos que las partes implicadas soliciten al Defensor su actuación como mediador.

2. El Defensor actúa en general bajo un “principio de buena voluntad” y sin potestad para imponer sanciones. Por ello, cuando detecta suficientes indicios de que una actuación puede ser sancionable lo pone en conocimiento de la autoridad universitaria que sea competente para iniciar una investigación formal (Inspección de Servicios u otros órganos), dando cuenta a los interesados, y limita su intervención en el caso a la parte que sea resoluble por otros cauces.

3. La existencia de Defensor en una Universidad resulta ser en sí misma una apuesta por la calidad, dado que su actuación va dirigida a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. En coherencia con este mandato legal, coopera en todo aquello que ayude a la identificación de puntos débiles en el funcionamiento de la Universidad, en la elaboración de propuestas de mejora y en el seguimiento de las mismas, con las Unidades de Calidad de su Universidad y con las Agencias de Evaluación de la Calidad. Esta colaboración se ha de llevar a efecto manteniendo siempre la necesaria separación con estas figuras.

4. Al recibir una reclamación respecto de una autoridad universitaria (personal o colegiada), el Defensor escucha y atiende a las razones que esa autoridad manifieste como justificación o explicación de sus decisiones, pero no está condicionado por esas razones. Su misión se diferencia por tanto de otras unidades que, con nombres del estilo de Atención al Usuario o Gestión de Reclamaciones, tienen las grandes organizaciones, y entre ellas algunas universidades, con el fin de mejorar sus relaciones con los usuarios, puesto que en su actuación el Defensor es orgánica y funcionalmente independiente del Rectorado y del Consejo de Gobierno.

5. Del mismo modo, y como fruto de la independencia que ha de regir las actuaciones del Defensor Universitario, su labor se diferencia también de la de los representantes de cualquier colectivo puesto que no siempre se posicionará a favor de quien presente una reclamación ni a favor de un colectivo concreto.

### **4.3.-Encuentro europeo**

El Tercer Encuentro Europeo de Defensores Universitarios se celebró los días 19 y 20 de mayo de 2005 en Viena. Los participantes registrados provenían de un total de 14 países, asistiendo unas 90 personas, de las cuales 19 eran miembros de las Oficinas del Defensor Universitario en Universidades españolas y otros 25 ocupaban puestos que tienen atribuidas funciones similares en universidades europeas, norteamericanas o australianas. El resto, eran observadores pertenecientes a universidades austriacas o a



organizaciones interuniversitarias, especialmente del ámbito del aseguramiento de la calidad.

## **5.-CUADROS Y ESTADÍSTICAS**

## **CUADRO 1**

**2004- 05**

<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>73</b>	
	<b>Inadmitidas</b>	<b>33</b>
	<b>Admitidas a trámite</b>	<b>40</b>

## **CUADRO 2**

**2004-05**

<b>QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE</b>	<b>40</b>	
	<b>Rechazadas</b>	<b>19</b>
	<b>Resueltas satisfactoriamente</b>	<b>18</b>
	<b>No resueltas satisfactoriamente</b>	<b>2</b>
	<b>En tramitación</b>	<b>1</b>

### CUADRO 3

2004-05

<b>QUEJAS DEL PDI</b>	<b>6</b>		
	<b>Inadmitidas</b>	<b>3</b>	
	<b>Admitidas a trámite</b>	<b>3</b>	
		<b>Rechazadas</b>	<b>1</b>
<b>Resueltas satisfactoriamente</b>		<b>2</b>	
<b>QUEJAS DEL PAS</b>	<b>1</b>		
	<b>En tramitación</b>	<b>1</b>	
<b>QUEJAS DE LOS ALUMNOS</b>	<b>66</b>		
	<b>Inadmitidas</b>	<b>30</b>	
	<b>Admitidas a trámite</b>	<b>36</b>	
		<b>Rechazadas</b>	<b>18</b>
		<b>Resueltas satisfactoriamente</b>	<b>16</b>
<b>Resueltas insatisfactoriamente</b>		<b>2</b>	

## **CUADRO 4**

**2004-05**

<b>QUEJAS DEL PDI</b>	<b>Ayuda Social</b>	<b>1</b>
	<b>Complemento Retributivo</b>	<b>1</b>
	<b>Doctorado</b>	<b>1</b>
	<b>Oposiciones y Concursos</b>	<b>1</b>
	<b>Servicios Universitarios</b>	<b>1</b>
	<b>Varios</b>	<b>1</b>
<b>QUEJAS DEL PAS</b>	<b>Permisos y Licencias</b>	<b>1</b>
<b>QUEJAS DE LOS ALUMNOS</b>	<b>Becas</b>	<b>3</b>
	<b>Convalidaciones</b>	<b>3</b>
	<b>Derechos</b>	<b>6</b>
	<b>Docencia</b>	<b>6</b>
	<b>Exámenes y Calificaciones</b>	<b>13</b>
	<b>Matriculas</b>	<b>9</b>
	<b>Normas de permanencia</b>	<b>1</b>
	<b>Planes de estudio</b>	<b>1</b>
	<b>Practicas en empresas</b>	<b>1</b>
	<b>Practicum</b>	<b>1</b>
	<b>Programación Docente</b>	<b>2</b>
	<b>Programas de intercambio</b>	<b>4</b>
	<b>Servicios universitarios</b>	<b>9</b>
<b>Tabaco</b>	<b>4</b>	
<b>Otros</b>	<b>3</b>	

## **CUADRO 5**

**2004-05**

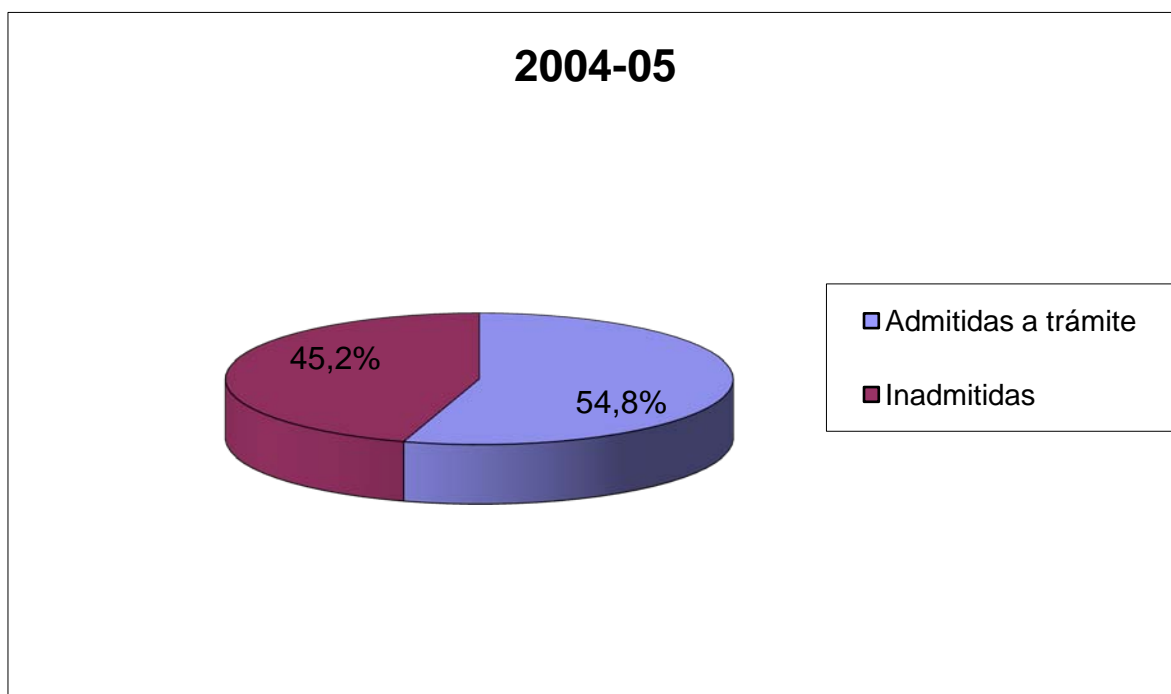
<b>CONSULTAS RECIBIDAS</b>	<b>81</b>
<b>CONSULTAS DEL PDI</b>	<b>2</b>
<b>CONSULTAS DEL PAS</b>	<b>0</b>
<b>CONSULTAS DE LOS ALUMNOS</b>	<b>79</b>

## **CUADRO 6**

**2004-05**

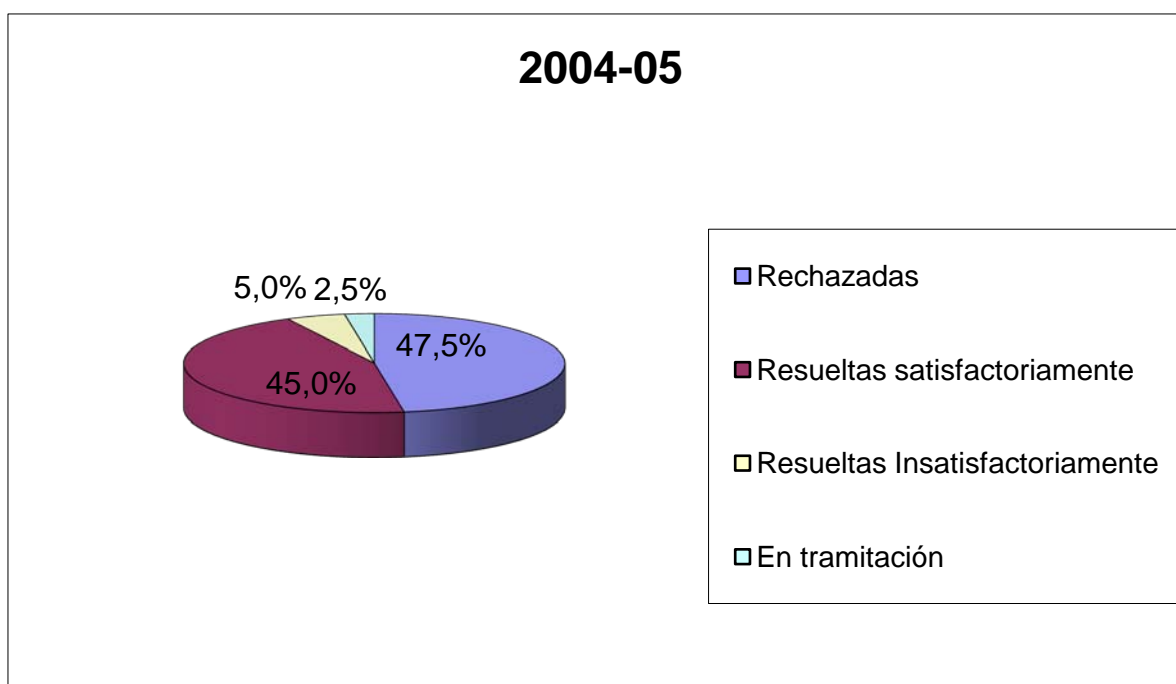
<b>CONSULTAS DEL PDI</b>	<b>Normativa</b>	<b>1</b>
	<b>Indisciplina Académica</b>	<b>1</b>
<b>CONSULTAS DEL PAS</b>	<b>0</b>	
<b>CONSULTAS DE LOS ALUMNOS</b>	<b>Acoso</b>	<b>1</b>
	<b>Becas</b>	<b>4</b>
	<b>Comisión de Evaluación Académica</b>	<b>12</b>
	<b>Deberes del Profesorado</b>	<b>1</b>
	<b>Exámenes y Calificaciones</b>	<b>45</b>
	<b>Matriculas</b>	<b>14</b>
	<b>Tabaco</b>	<b>2</b>

2004-2005	
<b>Quejas recibidas</b>	<b>73</b>
Admitidas a trámite	40
Inadmitidas	33

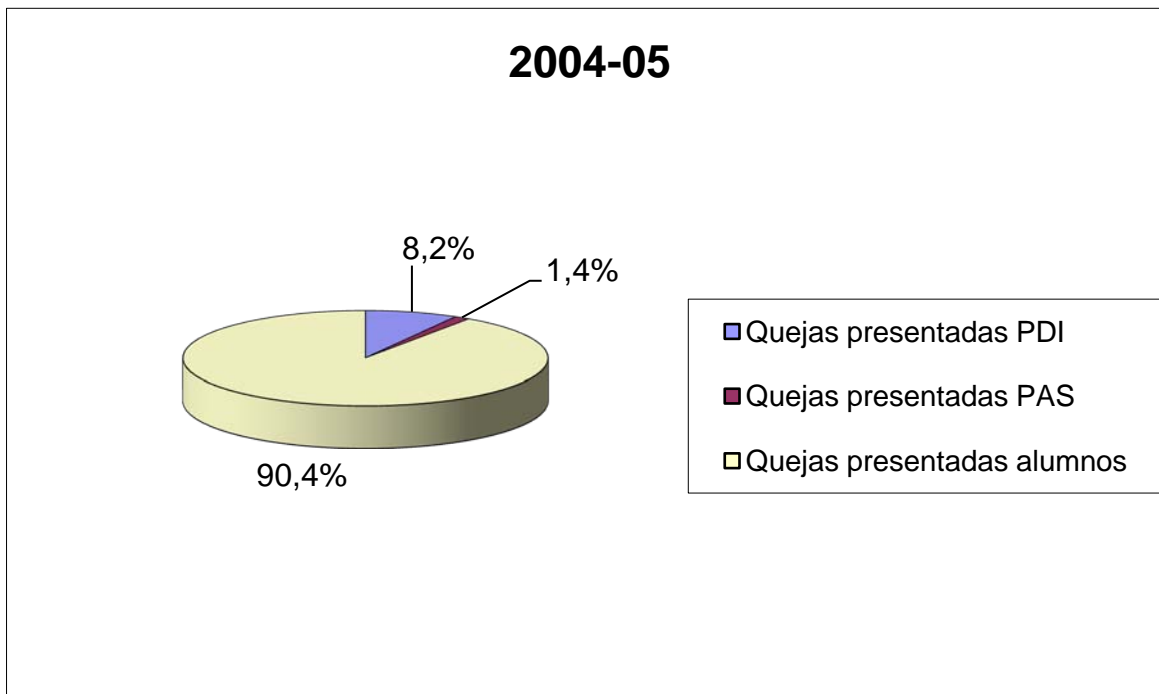




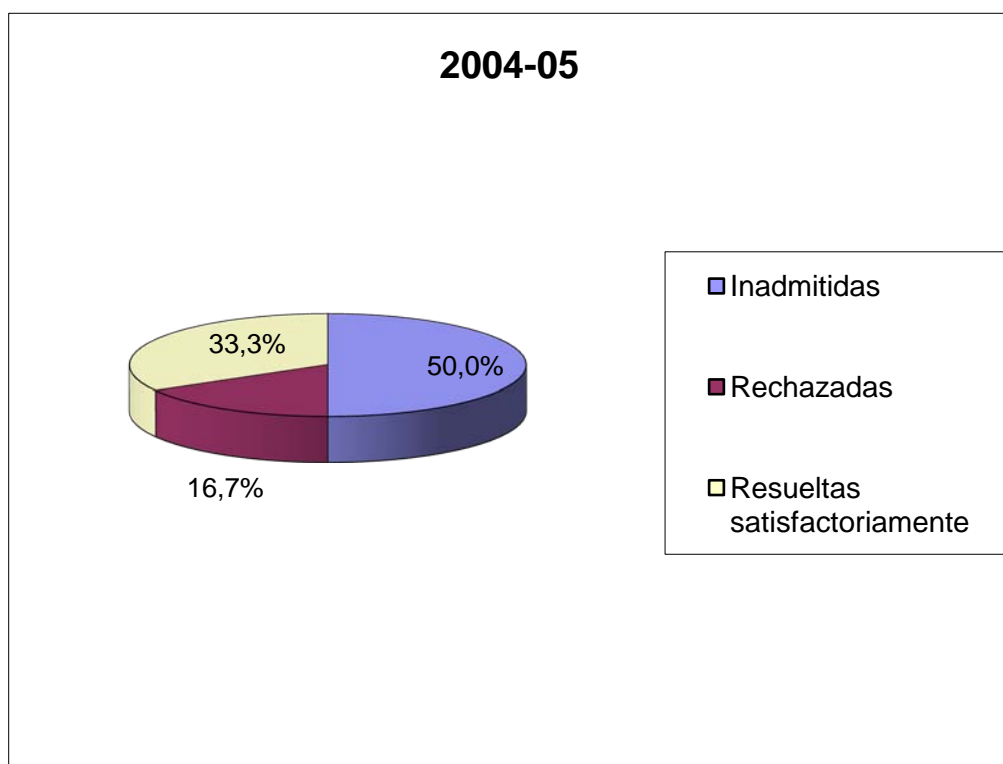
2004-2005	
<b>Quejas admitidas a trámite</b>	<b>40</b>
Rechazadas	19
Resueltas satisfactoriamente	18
Resueltas Insatisfactoriamente	2
En tramitación	1



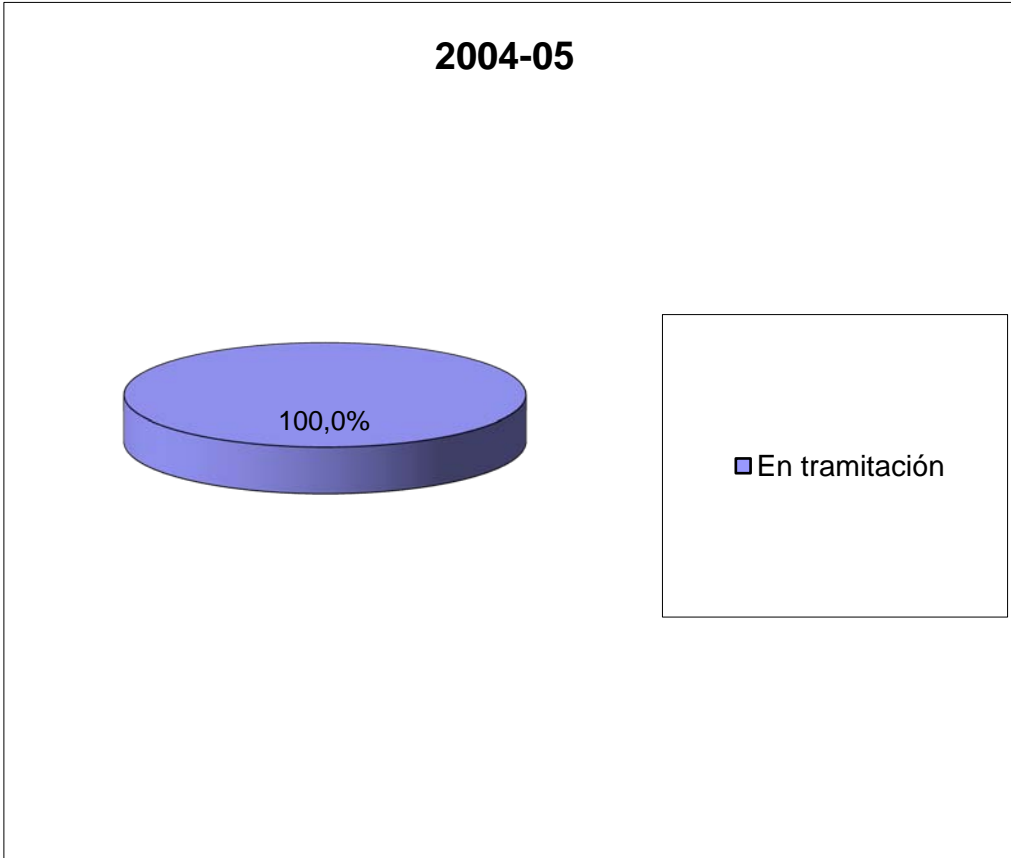
2004-2005	
Quejas presentadas PDI	6
Quejas presentadas PAS	1
Quejas presentadas alumnos	66



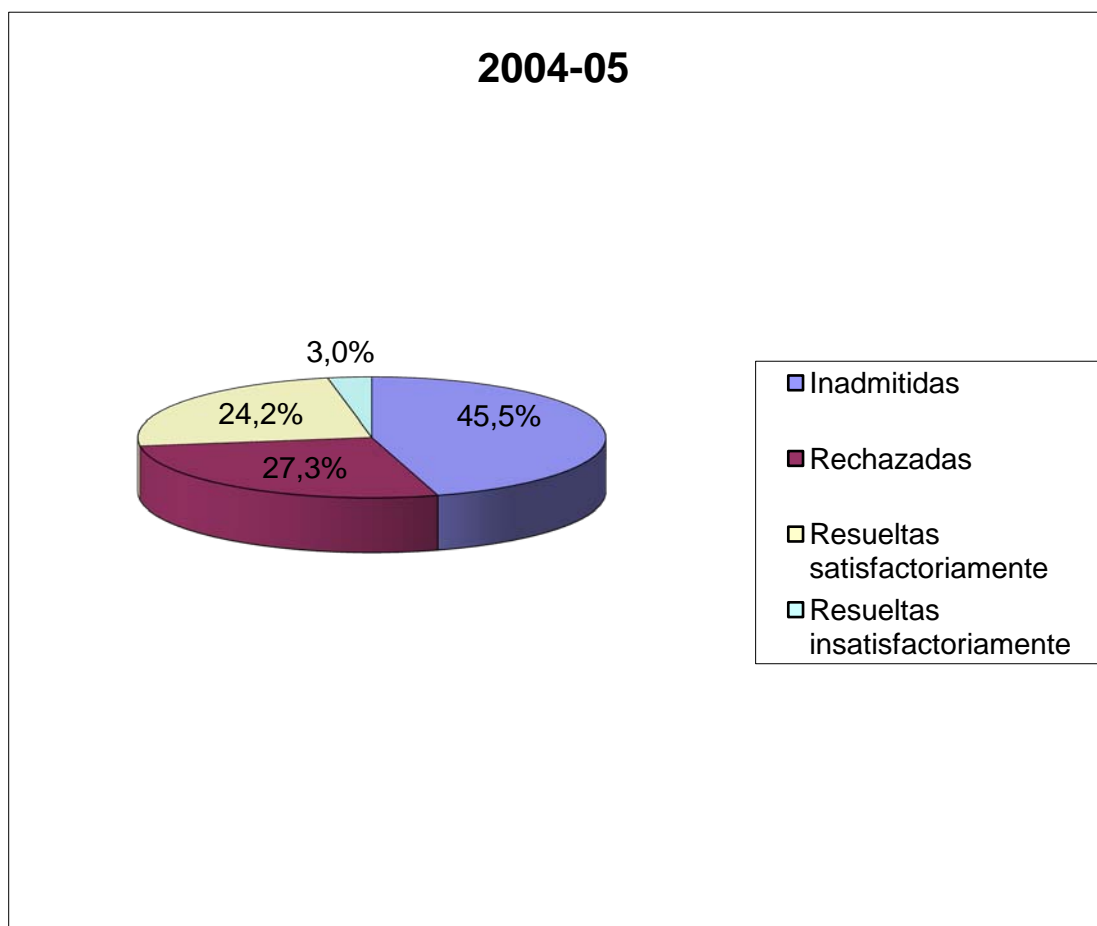
2004-2005	
<b>Quejas del PDI</b>	<b>6</b>
Inadmitidas	3
Rechazadas	1
Resueltas satisfactoriamente	2



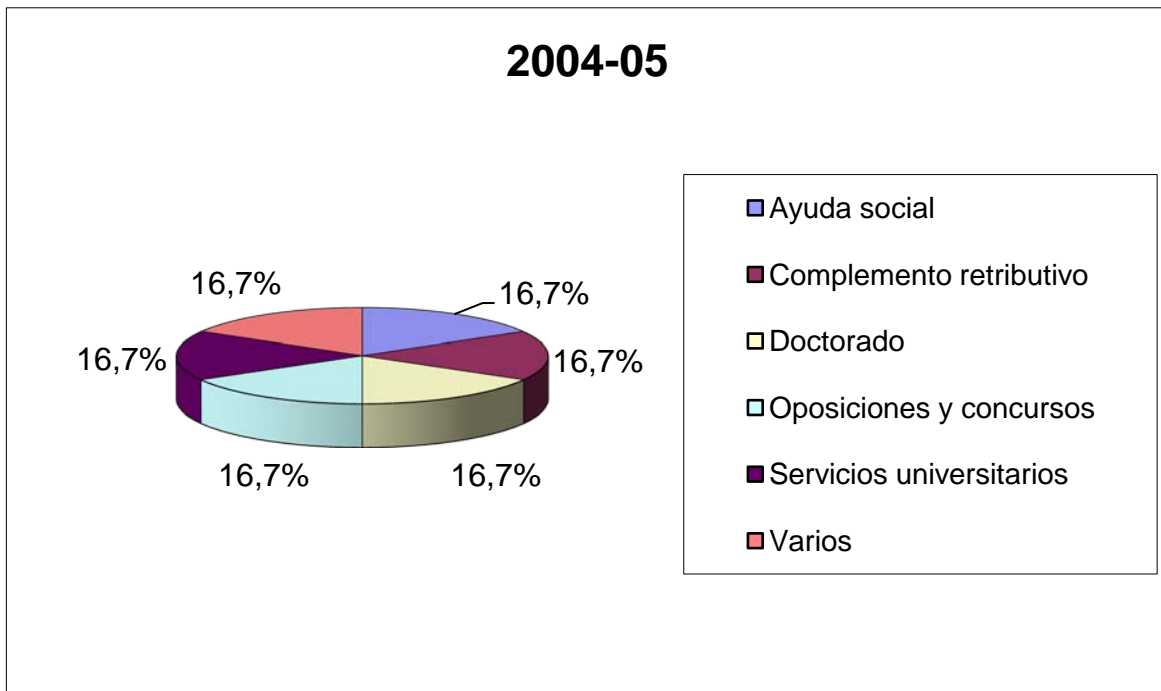
2004-2005	
Quejas del PAS	1
En tramitación	1



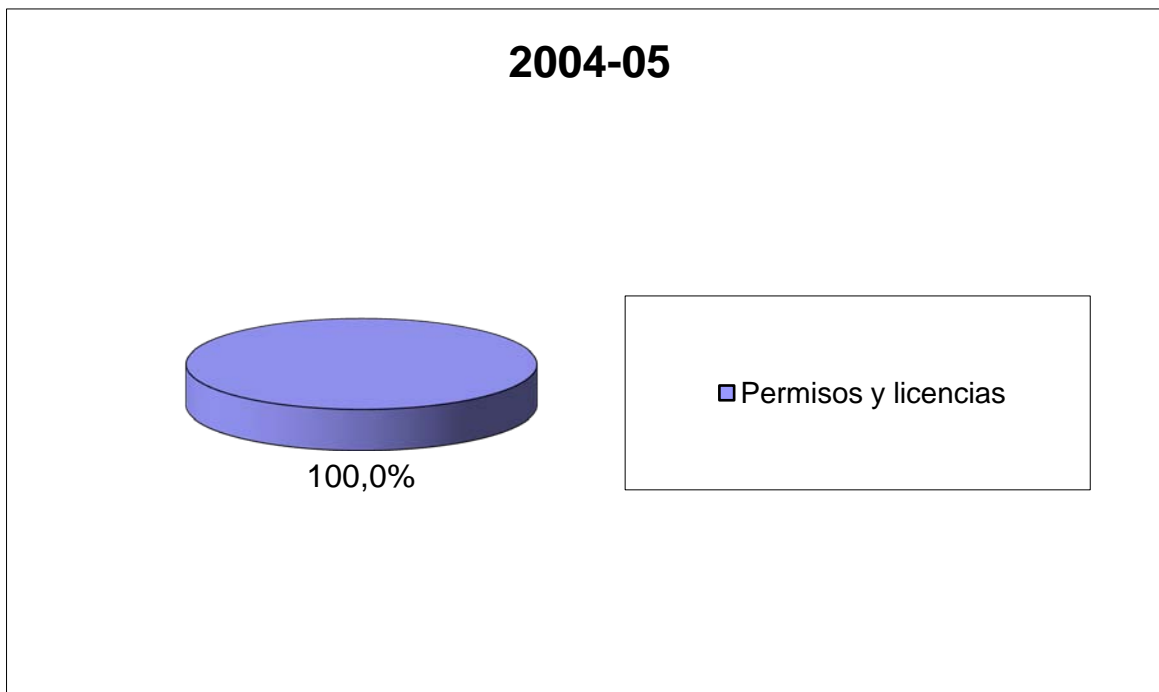
2004-2005	
<b>Quejas de los alumnos</b>	<b>66</b>
Inadmitidas	30
Rechazadas	18
Resueltas satisfactoriamente	16
Resueltas insatisfactoriamente	2



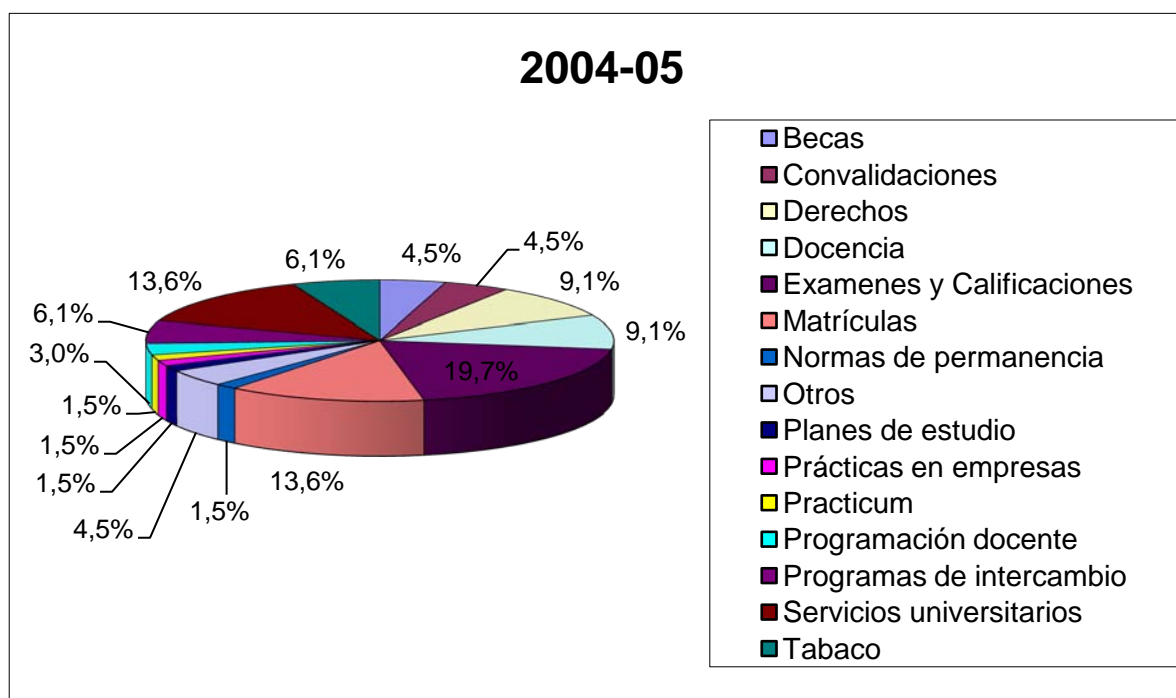
2004-2005	
<b>Quejas presentadas PDI</b>	<b>6</b>
Ayuda social	1
Complemento retributivo	1
Doctorado	1
Oposiciones y concursos	1
Servicios universitarios	1
Varios	1



2004-2005	
Quejas presentadas PAS	1
Permisos y licencias	1



2004-2005	
<b>Quejas presentadas alumnos</b>	<b>66</b>
Becas	3
Convalidaciones	3
Derechos	6
Docencia	6
Exámenes y Calificaciones	13
Matrículas	9
Normas de permanencia	1
Otros	3
Planes de estudio	1
Prácticas en empresas	1
Practicum	1
Programación docente	2
Programas de intercambio	4
Servicios universitarios	9
Tabaco	4

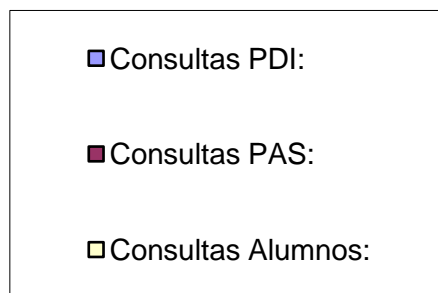
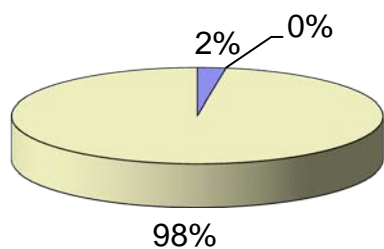




## CONSULTAS

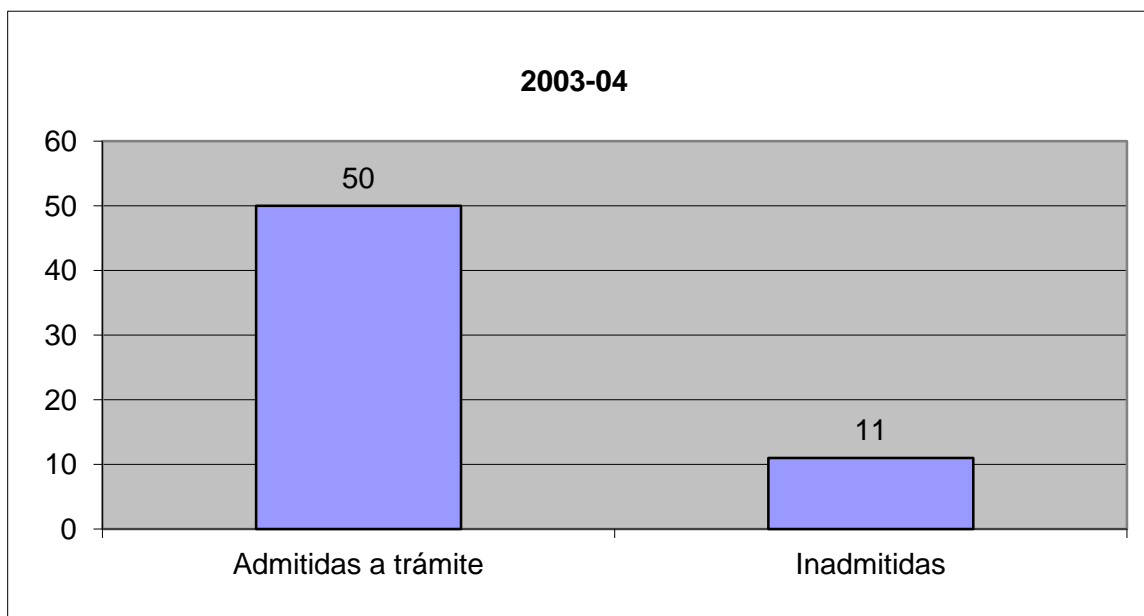
2004-2005	
<b>Consultas</b>	<b>81</b>
<b>Consultas PDI:</b>	<b>2</b>
Normativa	1
Indisciplina académica	1
<b>Consultas PAS:</b>	<b>0</b>
<b>Consultas Alumnos:</b>	<b>79</b>
Acoso	1
Becas	4
Comisión de evaluación académica	12
Deberes del profesorado	1
Exámenes y calificaciones	45
Matrículas	14
Tabaco	2

### 2004-05

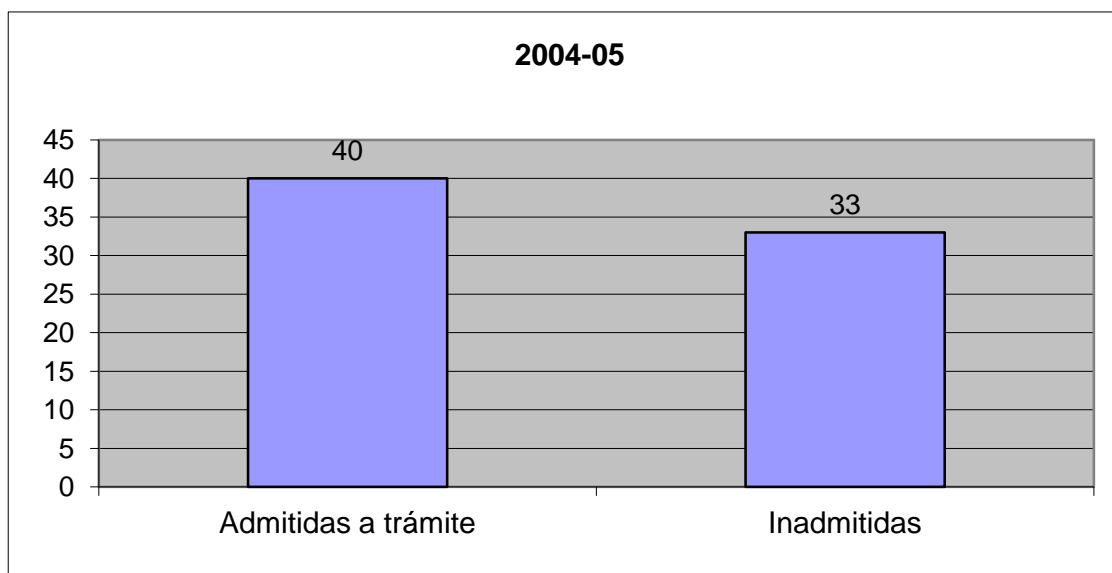


**COMPARATIVA CURSOS ACADÉMICOS 2003-04 Y 2004-05**

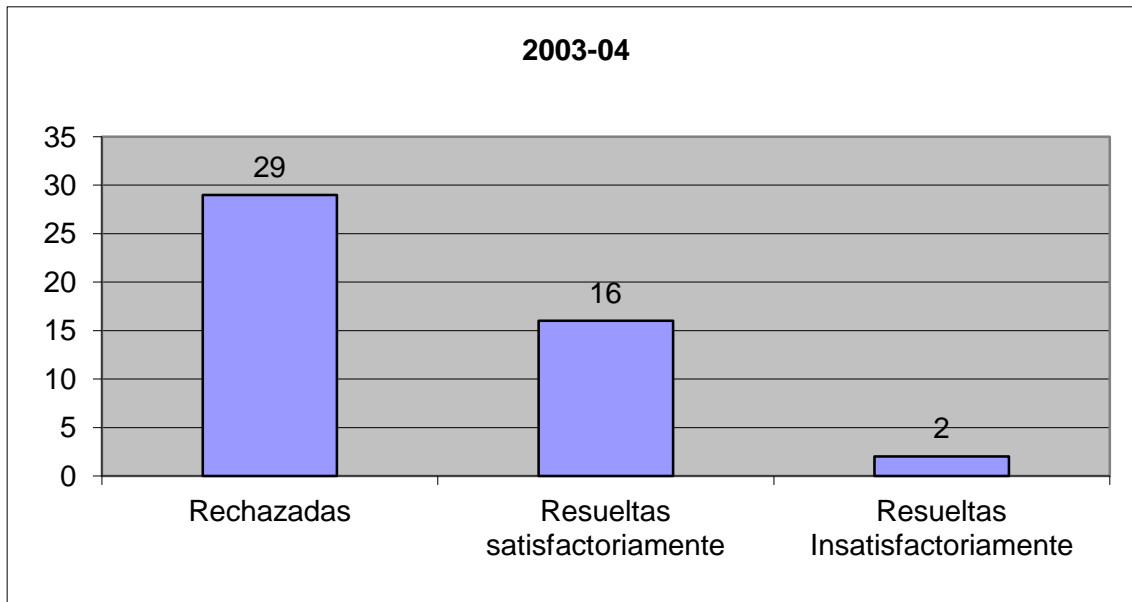
<b>2003-2004</b>	
<b>Quejas recibidas</b>	<b>61</b>
Admitidas a trámite	50
Inadmitidas	11



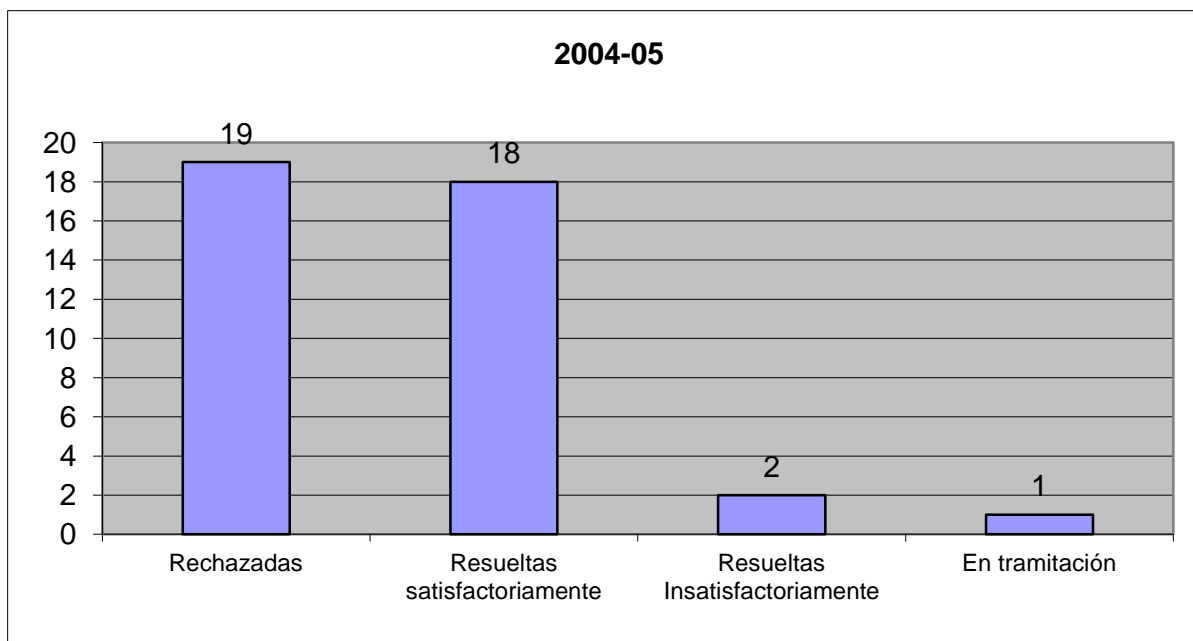
<b>2004-2005</b>	
<b>Quejas recibidas</b>	<b>73</b>
Admitidas a trámite	40
Inadmitidas	33



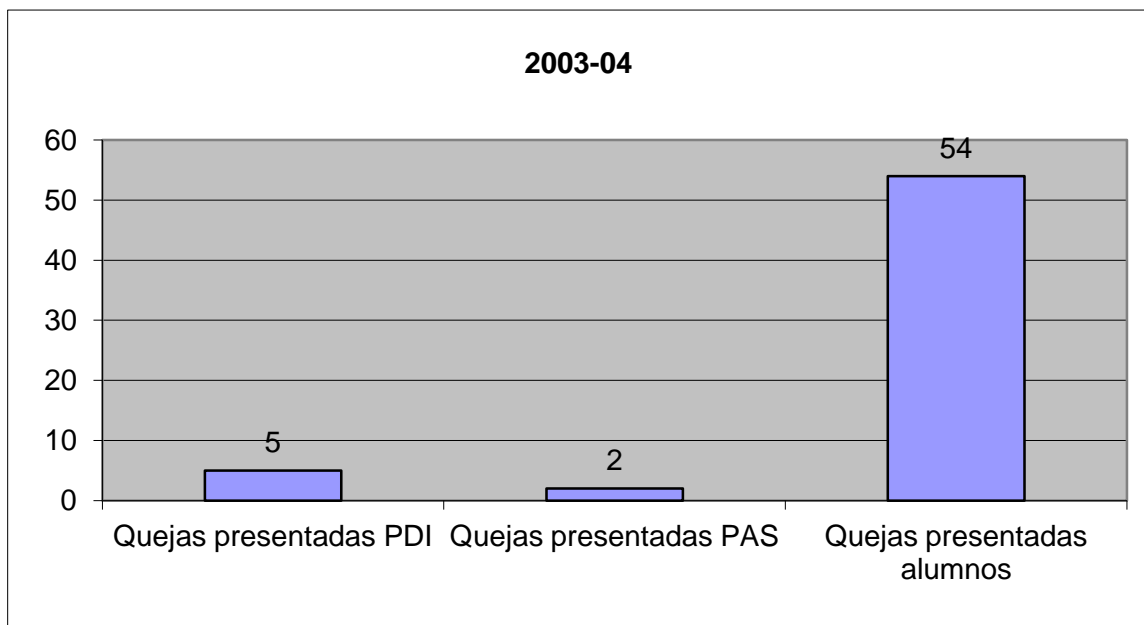
2003-2004	
<b>Quejas admitidas a trámite</b>	<b>47</b>
Rechazadas	29
Resueltas satisfactoriamente	16
Resueltas Insatisfactoriamente	2



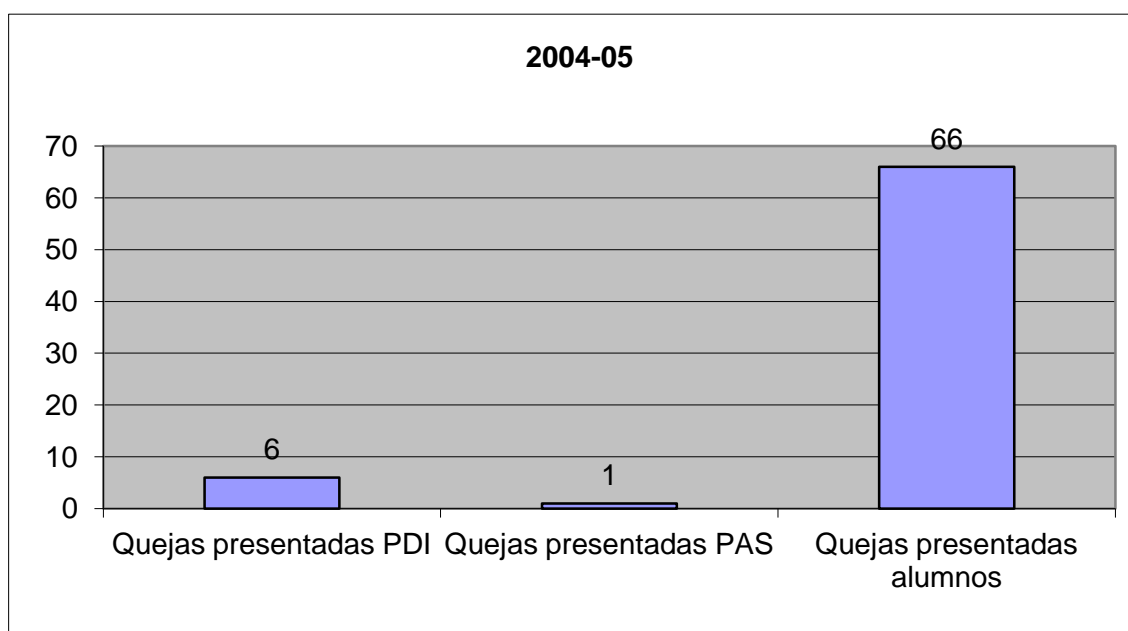
2004-2005	
<b>Quejas admitidas a trámite</b>	<b>40</b>
Rechazadas	19
Resueltas satisfactoriamente	18
Resueltas Insatisfactoriamente	2
En tramitación	1



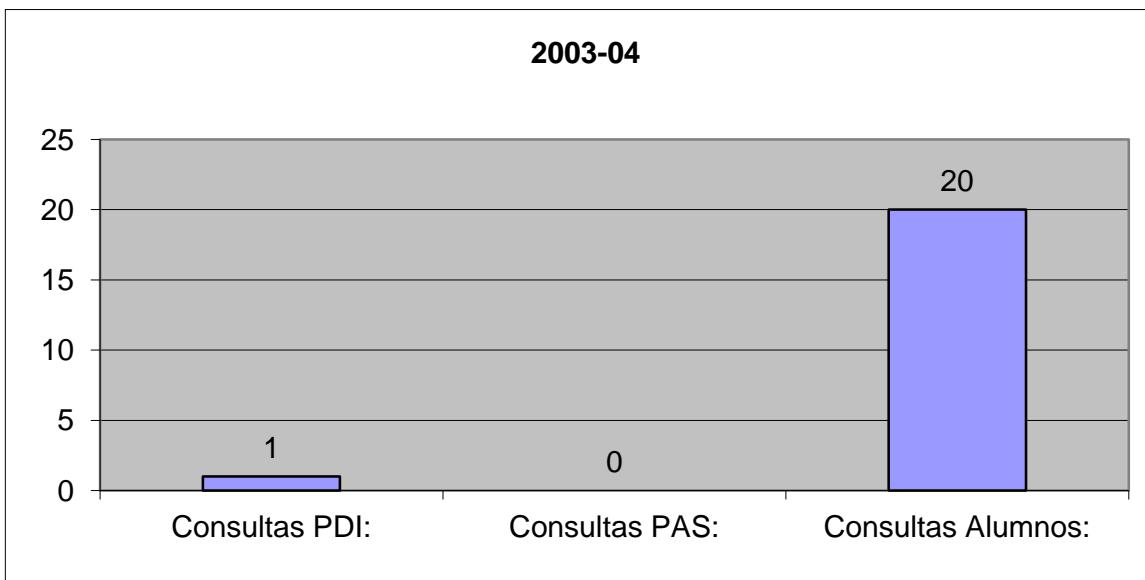
2003-2004	
Quejas presentadas PDI	5
Quejas presentadas PAS	2
Quejas presentadas alumnos	54



2004-2005	
Quejas presentadas PDI	6
Quejas presentadas PAS	1
Quejas presentadas alumnos	66



2003-2004	
<b>Consultas</b>	<b>21</b>
<b>Consultas PDI:</b>	<b>1</b>
<b>Consultas PAS:</b>	<b>0</b>
<b>Consultas Alumnos:</b>	<b>20</b>



2004-2005	
<b>Consultas</b>	<b>81</b>
<b>Consultas PDI:</b>	<b>2</b>
<b>Consultas PAS:</b>	<b>0</b>
<b>Consultas Alumnos:</b>	<b>79</b>

