



Defensor
Universitario
Universidad de Alcalá



MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Junio 2015-Julio 2016

Mayo, 2017

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario:

Dr. D. Gonzalo Pérez Suárez

Defensores Universitarios Adjuntos

Dr. D. Jesús Alpuente Hermosilla

Dra. D.ª Yolanda Fernández Vivas

Secretaria:

D.ª María Jesús Pérez Lobón

Edificio del Rectorado – Plaza de San Diego, s/n

28801 Alcalá de Henares (Madrid)

Tel.: 918854178

Fax: 918856499

Correo-electrónico: defensor@uah.es

www.uah.es/defensor_universitario

Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al período junio 2015-julio 2016, presentada al Claustro en su sesión de 11 de mayo de 2017, en virtud de lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario.

PRESENTACIÓN

Se presenta ante el Claustro la duodécima Memoria del Defensor Universitario, cuya finalidad es la de dar a conocer a la Comunidad Universitaria las actividades llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario entre el 1 de junio de 2015 y el 31 de julio de 2016.

Durante el período de actuaciones recogidas en este documento, desde el mes de junio de 2015 actúa como Defensora Universitaria en funciones D.^ª María Enriqueta Arias Fernández, junto con su equipo formado por el Defensor Universitario Adjunto Primero D. Tomás Gallego Izquierdo y la Defensora Universitaria Adjunta Segunda D.^ª María Díaz Crego, renunciando esta última al cargo el 30 de junio de 2015 y siendo sustituida por D.^ª Juana Rodríguez Bullido a partir del día 1 de noviembre de 2015.

El 11 de noviembre de 2015 renuncia al cargo la Defensora Universitaria, permaneciendo en funciones los Defensores Universitarios Adjuntos en activo hasta el nombramiento del nuevo Defensor Universitario, D. Gonzalo Pérez Suárez, elegido en la sesión extraordinaria del Claustro celebrada el 8 de febrero de 2016 y nombrado para el cargo por el Rector el 10 de febrero. El nuevo Defensor propone a D. Jesús Alpuente Hermosilla como Defensor Adjunto Primero y a D.^ª Yolanda Fernández Vivas como Defensora Adjunta Segunda, siendo ambos nombrados como tales por el Rector el 16 de febrero de 2016.

Durante la misma sesión del Claustro de 8 de febrero de 2016 se procede a la elección de representantes en el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, renovándose así dicho Órgano en esta fecha.

Desde mi reciente condición de Defensor Universitario, manifestar mi agradecimiento a la confianza que el Claustro ha depositado en mi persona para cumplir con lo establecido en el artículo 240 de los Estatutos de la Universidad, con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación ofrecido por la Universidad a la sociedad. Para lograr este objetivo los miembros de los diferentes colectivos de nuestra comunidad universitaria que soliciten la intervención, orientación o consejo del Defensor Universitario, han de estar seguros de que éste les atenderá con la máxima diligencia posible para resolver, con mayor o menor éxito, las cuestiones planteadas mediante el diálogo y la mediación, actuando con independencia y neutralidad, así como con la prudencia funcional y el respeto debidos al resto de órganos y servicios universitarios.

Esta voluntad de mejora en todos los que hemos desempeñado las funciones de Defensor Universitario ha hecho que en ocasiones hayamos adoptado una actitud crítica ante el funcionamiento de los órganos y servicios de la Universidad para contribuir constructivamente a abordar los diferentes asuntos que, dentro de nuestro ámbito competencial, entendíamos que precisaban ser rectificadas, mejoradas o modificadas, dando lugar a diferentes recomendaciones o sugerencias emitidas a los responsables académicos y de gestión a los que principalmente corresponde llevar a cabo las tareas encaminadas al aumento de la calidad del servicio y la competitividad de nuestra Universidad.

La información recogida en esta Memoria corresponde, en parte, al primer período de actuación del nuevo equipo del Defensor Universitario, del que junto conmigo forman parte los Defensores Adjuntos Primero D. Jesús Alpuente Hermosilla y Segunda D.^a Yolanda Fernández Vivas. El resto de las actuaciones que se incluyen en este documento fueron realizadas por la anterior Defensora Universitaria en funciones D.^a María Enriqueta Arias Fernández y su equipo, formado por el Defensor Adjunto Primero D. Tomás Gallego Izquierdo y las Defensoras Adjuntas Segundas, en diferentes etapas, D.^a María Díaz Crego y D.^a Juana Rodríguez Bullido, a quienes quiero agradecer su gestión y su permanente disposición a ofrecerme su ayuda desinteresada en la resolución de cuántas dudas les he planteado.

Hacer notar que, si bien en los últimos años la presentación de la Memoria del Defensor Universitario al Claustro se venía realizando en su sesión ordinaria de los meses de octubre o noviembre, recogándose en ella el resumen de actividades llevadas a cabo durante los meses de junio del año anterior a mayo del correspondiente a dicha sesión, he querido

regularizar esta presentación ante el Claustro de la Memoria según lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario en los que se establece que *“en la sesión ordinaria correspondiente a los meses de abril o mayo el Defensor Universitario presentará al Claustro una Memoria que será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas”*. Se rompe así con la tradición de realizar la misma en la sesión ordinaria del Claustro celebrada durante los meses de octubre o noviembre. Esta regularización de la presentación a lo reglamentariamente establecido hace que, excepcionalmente, en la Memoria actual se recojan las actividades llevadas a cabo durante el curso 2015-2016, junto con las correspondientes al período comprendido entre el 1 de junio y el 31 de julio de 2015, no recogidas en la Memoria anterior.

El informe de actividades que se presenta, que corresponde a un período en el que se han extinguido la práctica totalidad de los planes no renovados, no es el resultado de un trabajo individual, sino de la labor diaria y continuada realizada por todas las personas que han formado parte de la Oficina del Defensor Unitario, incluyendo a los representantes de los Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios que han formado parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

La finalidad de la Memoria, en la que se expone un resumen de las actuaciones llevadas a cabo por los Defensores Universitarios y sus equipos a lo largo del período comprendido entre junio de 2015 y julio de 2016, es la de dar a conocer a la Comunidad Universitaria una imagen clara del trabajo realizado en este tiempo que permita el análisis del estado y funcionamiento de nuestra Universidad, favoreciendo la reflexión de todos los que integramos la comunidad universitaria sobre la calidad del servicio público que prestamos a la sociedad desde la Universidad de Alcalá, contribuyendo así a su mejora.

En cuanto al contenido de esta Memoria, se mantiene la estructura básica de las anteriores, incluyéndose en la misma los cambios en la composición de los miembros de la Oficina del Defensor Universitario, tras mi nombramiento, así como las modificaciones habidas en la página web del Defensor. La parte principal del informe consiste en una sucinta exposición de las actuaciones que, a instancia de parte o por iniciativa propia, se han llevado a cabo en el período considerado, así como la de otras actividades desarrolladas en este tiempo. En algunos casos se realiza una comparativa con períodos anteriores para así poder analizar la evolución de los problemas planteados ante la Oficina del Defensor Universitario con el paso

del tiempo y detectar la aparición de nuevos problemas que vayan surgiendo. Por último, se recogen las actividades del Órgano de Participación y Asesoramiento y una serie de conclusiones y recomendaciones generales, junto con un anexo que contiene el registro de las diferentes actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio correspondiente a la Memoria y la documentación relacionada con las distintas actividades que se ha considerado más relevante.

En la resolución de muchas de las diferentes quejas, sugerencias y consultas realizadas ha sido necesaria la colaboración del Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Consejo Social, Decanatos y Direcciones de Escuela, Departamentos, Gerencia, Consejo de Estudiantes y de las diferentes Unidades de Gestión y Servicios de la Universidad. A todos ellos les queremos agradecer sinceramente la atención especial que han mostrado a cuantos temas les han sido planteados desde la Defensoría, facilitándonos con ello el ejercicio de nuestras funciones.

Dar las gracias también a cuantos profesores, personal de administración y servicios y estudiantes han depositado su confianza en nosotros, exponiéndonos sus problemas, así como a aquellos que han colaborado en la resolución de las diferentes actuaciones de una forma amable y dialogante.

La asidua colaboración en el asesoramiento para la búsqueda de la mejor solución para los asuntos tratados, la propuesta de actuaciones a acometer como iniciativa propia de la Defensoría y la comprensión y el interés mostrado ante cuantas propuestas han surgido desde el Defensor, por parte de los representantes de Estudiantes, Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador que durante este período han formado parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, participando de un espíritu crítico que contribuye a la mejora de la calidad del servicio prestado a la comunidad universitaria merece también mi mayor gratitud.

Mención especial merece la inestimable colaboración de D.^a María Jesús Pérez Lobón, Secretaria Administrativa y pilar fundamental en el buen funcionamiento de la Defensoría, quien con su buena actitud, experiencia, dedicación y eficiencia en el trabajo convierte los quehaceres diarios en mucho más manejables.

ÍNDICE

Presentación	3
Índice	7
1. Actuaciones del defensor universitario.....	9
1.1. Resumen general.....	9
1.2. Evolución temporal de las actuaciones del Defensor Universitario.....	12
1.2.1. Evolución de las actuaciones por tipología.....	14
1.2.2. Evolución de las actuaciones por colectivos.....	16
2. Actuaciones a instancia de parte	19
2.1. Distribución y tipos de actuaciones por colectivos.....	20
2.2. Actuaciones relativas al colectivo de Estudiantes.....	21
2.2.1. Actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado de Grado”.....	23
2.2.2. Actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos”.....	26
2.2.3. Actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado Postgrado”.....	27
2.2.4. Actuaciones relacionadas con “Asuntos Académicos”, “Asuntos Económicos” y “Vida Universitaria”.....	28
2.2.5. Distribución de las actuaciones por el centro de procedencia de los Estudiantes.....	29
2.3. Actuaciones relativas al Personal Docente e Investigador (PDI).....	30
2.4. Actuaciones relativas al Personal de Administración y Servicios (PAS).....	32
2.5. Actuaciones relativas al colectivo “Otros”.....	33
2.6. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario.....	33

3. Actuaciones de oficio	35
3.1. Recomendaciones emitidas.....	35
3.2. Guías orientativas.....	36
3.3. Consultas y sugerencias a miembros del Equipo de Dirección.	37
3.4. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.	38
4. Actividad institucional	43
4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios.	43
4.2. Relación con órganos de gobierno y representación de la Universidad de Alcalá.	44
5. Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario	47
Conclusiones y Actuaciones iniciadas	49
Anexos	53
A.1. Registro de actuaciones.	55
A.1.1. Actuaciones a instancia de parte. Período junio-julio de 2015.	55
A.1.2. Actuaciones de oficio. Período junio-julio de 2015.	59
A.1.3. Actuaciones a instancia de parte. Curso 2015-2016.	59
A.1.4. Actuaciones de oficio. Curso 2015-2016.	69
A.2. Resultados de la encuesta de satisfacción.	70
A.3.1. Procedimiento a seguir en caso de desacuerdo con la calificación de una asignatura.	72
A.3.2. Procedimiento a seguir en la compensación curricular de una asignatura.....	73
A.4. Actas de las sesiones plenarios del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.....	74

1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

En la presente Memoria se recogen las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario en el período comprendido entre junio de 2015 y julio de 2016, regularizándose así las mismas a los plazos que se establecen tanto en el artículo 21 del Reglamento del Defensor Universitario como en el artículo 17.2 del Reglamento del Claustro, que recogen que *“en la sesión ordinaria correspondiente a los meses de abril o mayo el Defensor Universitario presentará al Claustro una Memoria que será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas”*.

1.1. Resumen general.

El número total de actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario en el período considerado ha sido de 252, correspondiendo 75 de ellas a los meses de junio y julio de 2015 y las otras 177 al curso académico 2015-2016. El registro de todas ellas se muestra en el Anexo A.1.

Del total de actuaciones, 247 lo han sido a instancia de parte, dando respuesta a los diferentes problemas planteados por los miembros de la comunidad universitaria, en tanto que solo 5 han sido actuaciones de oficio por iniciativa propia del Defensor Universitario. Representan así las actuaciones a instancia de parte el 98,0% del total de las realizadas durante el período recogido en esta Memoria.

De las actuaciones a instancia de parte, 189 han consistido en atender consultas, diferenciadas entre consultas orientativas (129) y consultas con intervención (60), 44 en la resolución de quejas, se han realizado 3 mediaciones o arbitrajes, habiéndose solicitado 4 peticiones de amparo, consistiendo el resto de actuaciones en la apertura de 6 expedientes cautelares y la no admisión a trámite de 1 solicitud.

En la Figura 1 se representa la distribución porcentual del conjunto de actuaciones por su tipología, destacándose que el 75,0% de las mismas corresponden a consultas (51,2% orientativas y 23,8% con intervención) y el 17,5% a quejas, tipos de actuaciones más habituales del Defensor Universitario.

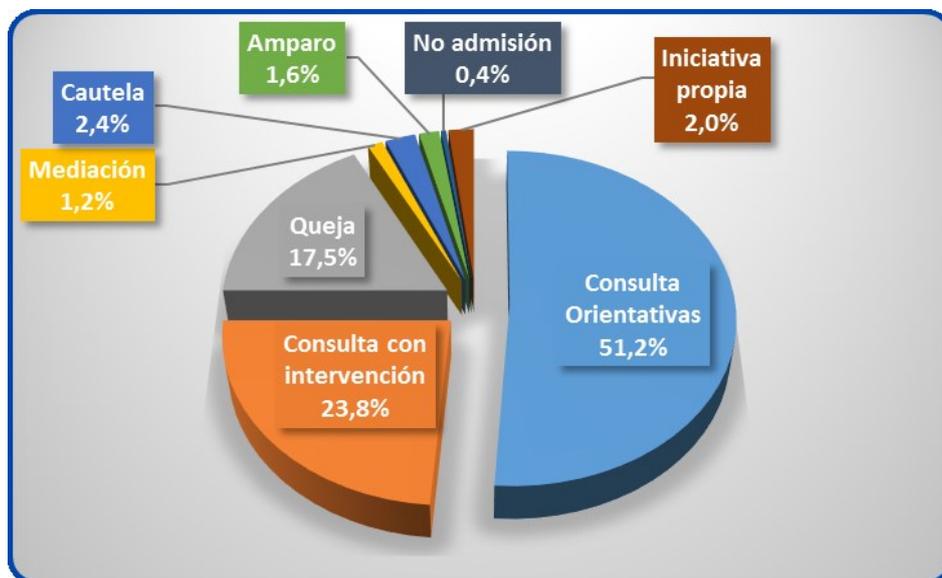


FIGURA 1. ACTUACIONES REGISTRADAS POR TIPOLOGÍA.

Atendiendo al colectivo que ha solicitado la actuación del Defensor Universitario, la mayoría de las solicitudes presentadas lo han sido por el colectivo de Estudiantes (205), 32 por el Personal Docente e Investigador (PDI), 4 por el Personal de Administración y Servicios (PAS), 6 por Otros miembros de la comunidad universitaria y 5 han sido realizadas por iniciativa propia de la Oficina del Defensor Universitario (ODU). En la Figura 2 se puede observar cómo se han distribuido las diferentes actuaciones porcentualmente entre los diferentes colectivos, correspondiendo el 81,3% al colectivo de Estudiantes, el 12,7% al del PDI, el 1,6% al del PAS, el 2,4% a Otros y el 2,0% restante a la ODU como iniciativas propias.

Hacer notar que, si se considera el curso 2015-2016, la ratio en el colectivo de los Estudiantes que realizaron peticiones de actuación por parte del Defensor fue del 0,5%, siendo ésta de 1,2% en el colectivo del PDI y de 0,3% en el colectivo del PAS, por lo que, en

términos relativos el colectivo que más solicita la intervención del Defensor Universitario es el del PDI.

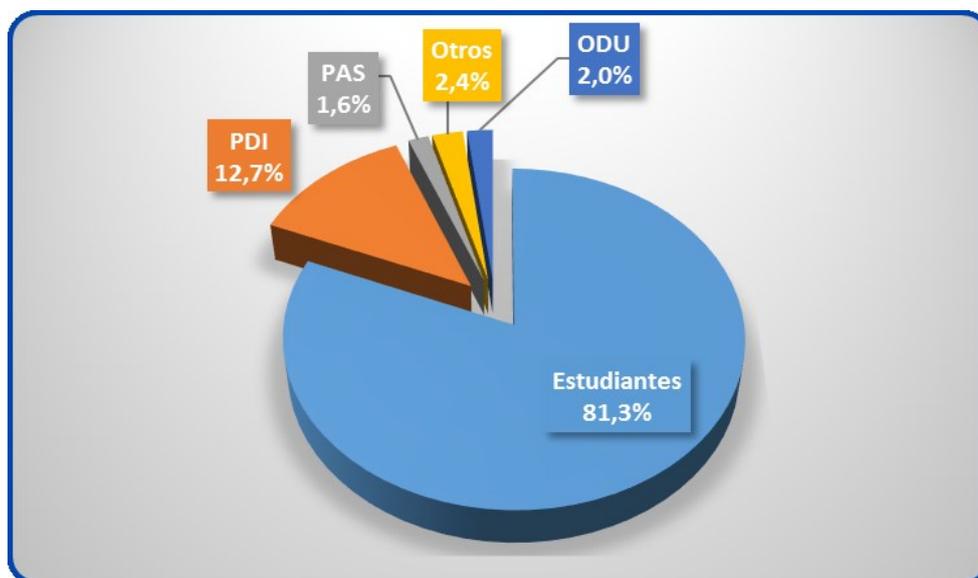


FIGURA 2. ACTUACIONES REGISTRADAS POR COLECTIVO.

Fijando la atención en la distribución mensual de las actuaciones del Defensor Universitario durante el período junio 2015-julio 2016, en la Figura 3 se observa que los meses de mayor actividad han sido los de junio y julio, tanto de 2015 como de 2016, seguidos del mes de septiembre de 2015.

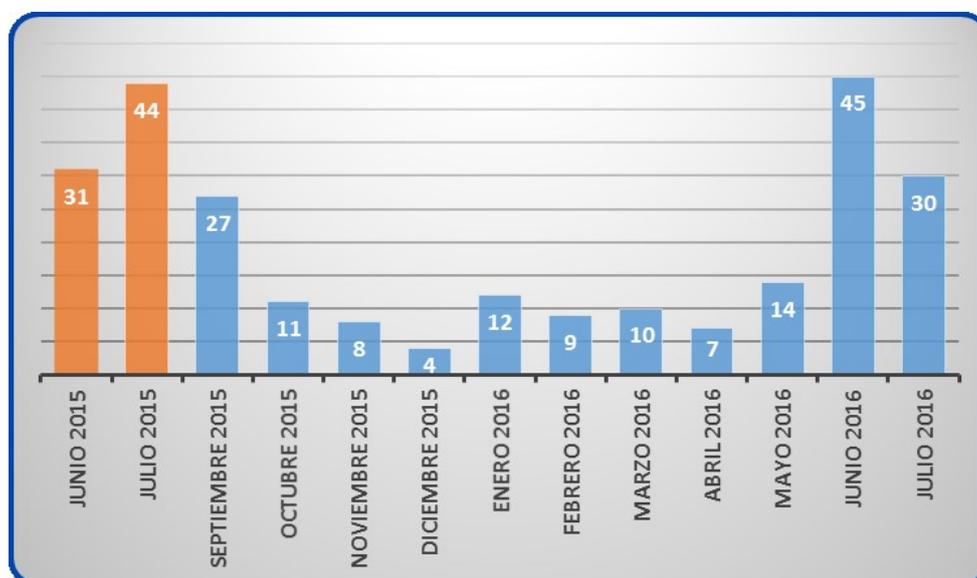


FIGURA 3. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES EN EL PERÍODO JUNIO 2015-JULIO 2016.

Estos meses se corresponden con los de publicación de actas provisionales y definitivas de las convocatorias ordinaria y extraordinaria de los diferentes Grados, Planes No Renovados y

Másteres, así como con las convocatorias de defensa de los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster. También durante el mes de julio se realiza el proceso de matriculación en los estudios de Grado y en septiembre de los diferentes Másteres. Los meses con menor actividad son, en orden creciente, los de diciembre, abril, noviembre, febrero, marzo, octubre, enero y mayo, contrastando la baja actividad de los meses de enero y febrero, en los que se produce la publicación de actas de la convocatoria ordinaria de Grados, Planes No Renovados y Másteres.

Comparando esta distribución con la correspondiente al período contemplado en la Memoria anterior, la tendencia en cuanto al número de actuaciones realizadas por meses prácticamente se mantiene, salvo en el mes de febrero, excepcionalmente bajo en incidencias durante el año 2016, siendo este el mes en el que se ha producido el relevo en la Defensoría.

Atendiendo al tipo de cierre de las diferentes actuaciones registradas, y considerando únicamente las realizadas a instancia de parte, en 8 de ellas el solicitante de la actuación desiste de la misma durante el proceso de resolución (“Abandono”), 194 han sido finalizadas dando respuesta a las consultas realizadas (“Cerrada”), 6 actuaciones han sido derivadas a otros órganos de la Universidad competentes para su resolución (“Derivada”), 3 se encuentran en fase de estudio al cierre del período recogido en la Memoria debido a su complejidad (“En estudio”), 24 de las actuaciones relacionadas con quejas o consultas con intervención han sido resueltas dando la razón a los solicitantes (“Resuelta favorable”), 7 de las queja o consultas con intervención han sido resueltas desfavorablemente para los solicitantes (“Resuelta no favorable”) y 4 han sido resueltas por otros órganos universitarios sin que se haya necesitado de la intervención del Defensor (“Resuelta sin intervención”).

En la Figura 4 se representa el porcentaje que supone cada uno de los diferentes tipos de cierre de las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario a instancia de parte, sobre el total de las mismas, destacándose que el 78,5% se han clasificado como “Cerrada”.

1.2. Evolución temporal de las actuaciones del Defensor Universitario.

Desde 2004, año en que comienza sus actuaciones, la presentación de la Memoria del Defensor Universitario al Claustro se venía realizando en su sesión ordinaria de los meses de octubre o noviembre, recogándose en cada uno de los informes el resumen de actividades

llevadas a cabo durante los meses de junio del año anterior a mayo del año de su presentación.

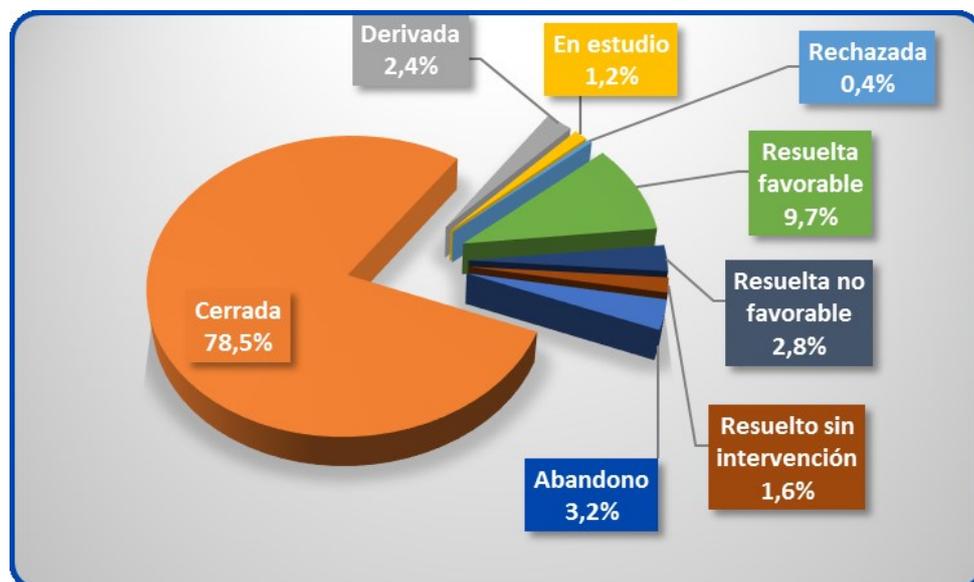


FIGURA 4. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR EL TIPO DE CIERRE EN EL PERÍODO JUNIO 2015-JULIO 2016.

Para poder analizar la evolución en el número global de las actuaciones, se ha realizado su agregación por cursos académicos, representándose en la Figura 5, en cuya interpretación han de tenerse en cuenta que en las actuaciones realizadas durante el curso 2004-2005 no se incluyen las correspondientes a los meses de febrero a septiembre de 2004.

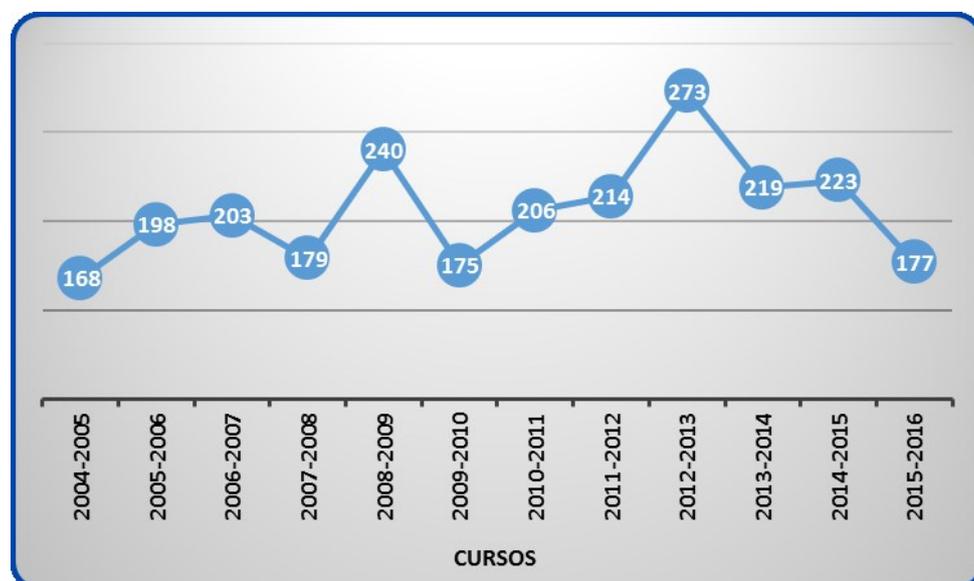


FIGURA 5. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO GLOBAL DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR CURSO ACADÉMICO.

Se puede apreciar que se produce un aumento del total de actuaciones durante el curso 2008-2009, en el que comienzan a implantarse las titulaciones de Grado. La reducción del

número de actuaciones registradas durante los cursos 2009-2010 y 2010-2011 tiene su origen en que durante los mismos se produce la adaptación de los calendarios escolares a las necesidades de los nuevos Grados, acortándose la duración de dichos cursos.

A partir del curso 2011-2012 el número de actuaciones sigue la misma evolución que la progresiva implantación de los diferentes Grados y la consiguiente extinción de las anteriores titulaciones, llegando a su máximo durante el curso 2012-2013, coincidente con el mayor número de Grados que finalizaron su implantación.

Durante el período que se incluye en esta Memoria, que recoge parte del curso 2014-2015 y el curso 2015-2016, prácticamente se ha concluido la implantación de los diferentes Grados y la consiguiente extinción de los Estudios No Renovados, contándose en la actualidad con la oferta de 38 Grados.

Ha de tenerse en cuenta además que, a partir del curso 2009-2010, se han considerado los calendarios académicos que recogen, en cada caso, los períodos correspondientes a las convocatorias ordinarias y extraordinaria de los Grados, no incluyéndose los que se dedican a las convocatorias extraordinarias de los Estudios No Renovados ni las entregas y defensa de los Trabajos Fin de Grado o Fin de Máster, resultando que, en la comparación del curso 2015-2016 con el anterior, que incluye los meses de junio y julio de 2015, se aprecia que se han registrado 46 actuaciones menos, lo que supone una disminución del 20,6%.

1.2.1. Evolución de las actuaciones por tipología.

Atendiendo a la tipología de las actuaciones, la evolución en el número de las mismas desde el curso 2004-2005 se muestra en la Tabla 1.

Comparando el curso 2015-16 con el anterior, se aprecia una disminución de 14 consultas, 23 quejas, 9 mediaciones y 6 cautelares, aumentando en 4 los amparos y en 1 las propuestas no admitidas y las actuaciones de la ODU por iniciativa propia.

Porcentualmente, las consultas han disminuido un 9,2%, haciéndolo un 47,9% las quejas, un 81,8% las mediaciones y un 66,7% las actuaciones cautelares. En cuanto a los incrementos producidos, estos han sido de un 33,3% las actuaciones de la ODU por iniciativa propia, habiendo pasado a tener 1 solicitud no admitida.

TABLA 1. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LAS ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA.

	Consulta ¹	Queja	Mediación	Amparo	Cautela	No admitida	Iniciativa propia	TOTAL
2004/05	64	79	18	-	-	1	6	168
2005/06	96	76	24	1	-	-	1	198
2006/07	107	54	37	-	-	1	4	203
2007/08	106	40	30	1	2	-	-	179
2008/09	121	47	62	-	6	2	2	240
2009/10	116	32	26	3	10	2	-	189
2010/11	118	23	48	-	3	-	-	192
2011/12	140	29	41	1	3	-	-	214
2012/13	188	58	24	-	1	-	2	273
2013/14	157	54	4	-	3	1	-	219
2014/15	152	48	11	-	9	-	3	223
2015/16	138	25	2	4	3	1	4	177

¹ Se incluyen tanto las consultas orientativas como las consultas con intervención.

Sin embargo, si se analizan los distintos tipos de actuaciones con respecto al número total del curso correspondiente, entre el curso 2014-2015 y el curso 2015-2016 se ha producido un aumento relativo del 9,8% en consultas, un 2,3% en peticiones de amparo y un 0,9% en las actuaciones por iniciativa propia, a la vez que una reducción relativa del 7,4% en quejas, un 3,8% en mediaciones y un 2,3% en cautelas.

Cabe destacar que la reducción absoluta producida en el número de mediaciones ha sido debida a que desde la toma de posesión del nuevo Defensor Universitario y su equipo, se ha interpretado la mediación como la *“actuación de arbitraje solicitada voluntariamente por las dos partes en conflicto, que se comprometen a acatar el laudo emitido”*, en tanto que con anterioridad se interpretaba como la solicitud realizada de intercesión ante otros órganos de la Universidad o ante otros compañeros.

De igual forma, el número de peticiones realizadas que no han sido admitidas a trámite (rechazadas) es significativamente pequeño, no alcanzando porcentajes por encima del 1,0% sobre el total de actuaciones en ninguno de los cursos académicos desde la creación de la figura del Defensor Universitario.

En la Figura 6 se representa la evolución desde el curso 2004-2005 al curso 2015-2016 de las tipologías más frecuentes (consultas, quejas y mediaciones) de las actuaciones realizadas,

junto con la del total de actuaciones, observándose que el número de consultas sigue una tendencia prácticamente análoga a la del total de actuaciones.

Las quejas siguieron una tendencia descendente hasta el curso 2010-2011, aumentando desde este curso hasta el 2012-2013 y disminuyendo a partir de entonces, acorde con el proceso de implantación de los Grados y extinción de las antiguas titulaciones. Por su parte, las mediaciones siguen una tendencia oscilante hasta el curso 2010-2011, pudiendo considerarse que a partir del mismo disminuye su número.

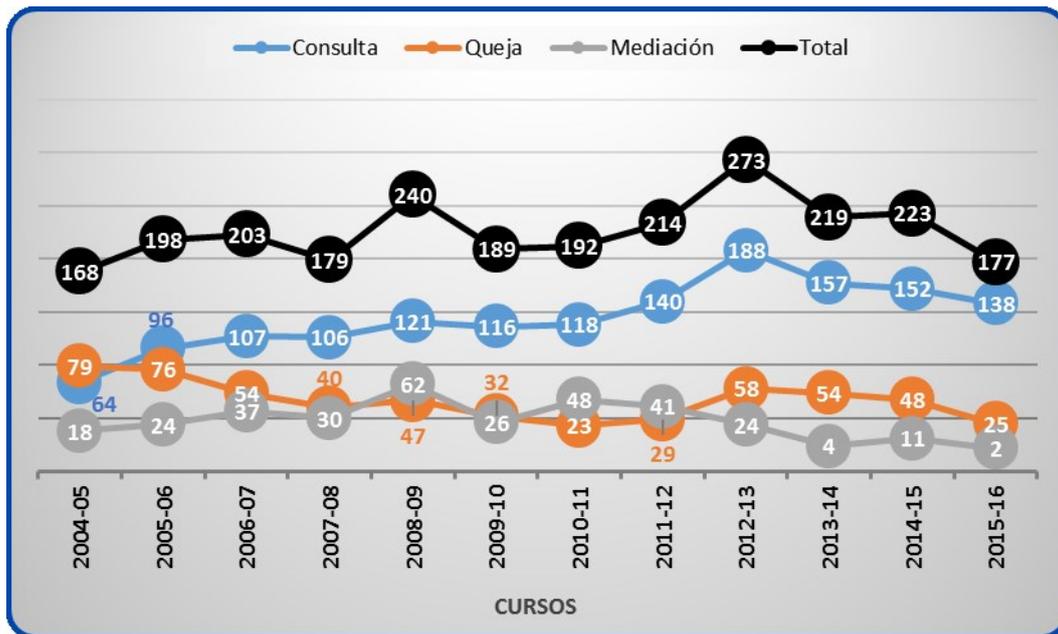


FIGURA 6. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE CONSULTAS, QUEJAS Y MEDIACIONES.

1.2.2. Evolución de las actuaciones por colectivos.

Considerando los distintos colectivos que han solicitado la actuación del Defensor Universitario, en la Tabla 2 se incluye la distribución del total de actuaciones para cada uno de ellos y los cursos 2004-2005 a 2015-2016, observándose que se han reducido considerablemente las solicitudes por parte de los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS durante el curso 2015-2016 con respecto al curso anterior, habiéndose producido un aumento en las actuaciones por iniciativa propia llevadas a cabo por la ODU y en presentadas por el colectivo denominado "Otros", en el que se encuadra al personal que no forma parte de los colectivos citados anteriormente.

En forma absoluta la citada reducción ha sido de 36 solicitudes por parte del colectivo de Estudiantes, 9 por el colectivo del PDI y 4 por el colectivo del PAS, en tanto que el aumento

en colectivo “Otros” ha sido de 1 solicitud y el de actuaciones por iniciativa propia ha sido también de 1 actuación. Porcentualmente, se corresponden estos valores con disminuciones del 20,2%, 27,3% y 66,7% para los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS, respectivamente, siendo el aumento de solicitudes del colectivo “Otros” del 25,0% y del 33,3% el incremento de iniciativas planteadas por la ODU. La disminución relativa, considerando el número de actuaciones de los colectivos sobre el total de actuaciones registradas, ha sido, respectivamente, de 1,2 y 1,6 puntos porcentuales para los colectivos de PDI y PAS, siendo el aumento relativo de 0,4 y 1,0 puntos porcentuales para los colectivos de Estudiantes y “Otros” y de 0,9 puntos porcentuales para las actuaciones propias de la ODU.

TABLA 2. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO SOLICITANTE.

	Estudiantes	PDI	PAS	Otros	ODU	TOTAL
2004-2005	120	30	11	1	6	168
2005-2006	155	21	17	3	1	198
2006-2007	166	24	7	4	4	203
2007-2008	146	19	11	2	0	179
2008-2009	184	33	21	0	2	240
2009-2010	140	35	12	2	0	189
2010-2011	147	39	6	0	0	192
2011-2012	182	23	7	2	0	214
2012-2013	241	28	3	1	2	273
2013-2014	186	31	1	1	0	219
2014-2015	178	33	6	4	3	223
2015-2016	142	24	2	5	4	177

Se puede concluir, por tanto, que en la comparativa entre el curso 2015-2016 y el anterior no se ha producido prácticamente una variación relativa en las solicitudes presentadas o las iniciativas propuestas.

En la Figura 7 se representa la evolución desde el curso 2004-2005 al curso 2015-2016 en las solicitudes presentadas por colectivos, excluyendo en la representación las actuaciones por iniciativa propia de la ODU y las minoritarias del colectivo “Otros”.

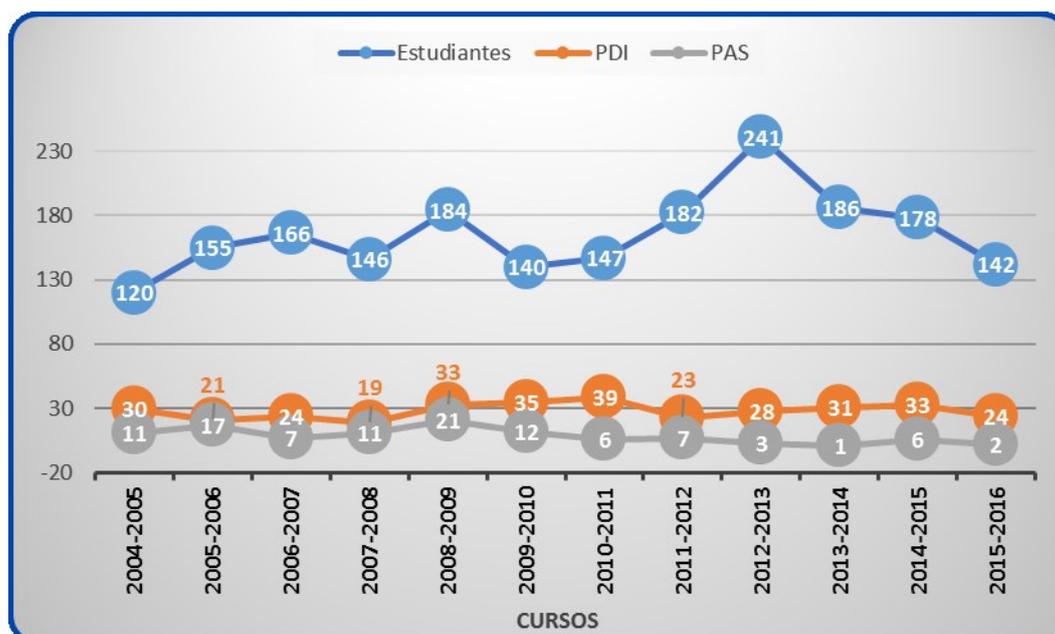


FIGURA 7. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO SOLICITANTE.

En tanto que las solicitudes de actuación realizadas por el colectivo del PDI y PAS presentan una tendencia prácticamente constante, las solicitudes realizadas por el colectivo de Estudiantes sigue la misma tendencia que la del total de actuaciones (Figura 5), pudiendo hacerse en este caso las mismas consideraciones que entonces.

2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE

Las actuaciones a instancia de parte se recogen en el artículo 2 del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado en la sesión del Claustro de 4 de junio de 2004 y modificado en la sesión de 30 de mayo de 2005, que establece que *“cualquier miembro de la comunidad universitaria puede dirigirse, en demanda de protección, al Defensor Universitario, expresando de forma fehaciente sus cuestiones, quejas, reclamaciones o conflictos que tengan su origen en la actuación de otros órganos, servicios administrativos, comisiones académicas u otras instancias, cualquiera que sea su naturaleza, que operen en el seno de la Universidad o en nombre de la misma, incluyendo las entidades que actúen en régimen de dirección única con ella”*.

A continuación, se recogen las actuaciones a instancia de parte realizadas durante el período junio 2015-julio 2016, diferenciándose en todos los casos las pertenecientes al curso 2015-2016 de las que corresponden al período del curso anterior pertenecientes a los meses de junio y julio de 2015, no recogidas en la Memoria anterior, pero incluidas en la presente con motivo del proceso de regulación en la presentación al Claustro de la Memoria del Defensor Universitario.

2.1. Distribución y tipos de actuaciones por colectivos.

Como en Memorias anteriores, el colectivo de Estudiantes es el que más ha solicitado la intervención del Defensor Universitario y su equipo, con un total de 205 actuaciones que suponen el 83,0% del total de actuaciones a instancia de parte, seguido del colectivo del PDI con 32 actuaciones (13,0%), el colectivo "Otros" con 6 actuaciones (2,4%) y el colectivo del PAS con 4 actuaciones (1,6%). En el colectivo denominado "Otros" se incluye a las personas que no pertenecen a los colectivos de Estudiantes, PDI o PAS.

En la Tabla 3 se recoge el número de actuaciones que, por tipología y colectivo, se han registrado en la Defensoría, desglosados para los dos períodos recogidos en esta Memoria, correspondientes a los meses de junio y julio de 2015 (pertenecientes al curso 2014-2015) y al curso 2015-2016, en el que no se incluye la única solicitud no admitida a trámite, presentada de manera anónima.

TABLA 3. TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR COLECTIVO Y PERÍODO.

	Colectivo	Consulta orientativa	Consulta con intervención	Queja	Mediación	Amparo	Cautela	TOTAL
Junio-Julio 2015	Estudiantes	35	12	14	1	0	1	63
	PDI	4	0	2		0	2	8
	PAS	0	0	2	0	0	0	2
	Otros	0	0	1	0	0	0	1
	TOTAL	39	12	19	1	0	3	74
Curso 2015-2016	Estudiantes	77	39	20	1	3	1	141
	PDI	11	7	2	1	1	2	24
	PAS	0	2	0	0	0	0	2
	Otros	2	0	3	0	0	0	5
	TOTAL	90	48	25	2	4	3	172

Los datos reflejados en esta tabla se muestran gráficamente en la Figura 8, considerando en la misma los períodos junio-julio de 2015 y el curso 2015-2016 de manera separada. Por colectivos, en el período de junio y julio de 2015 el de Estudiantes, con un 85,1% fue el que más actuaciones solicitó al Defensor Universitario, seguido del colectivo del PDI que presentó una octava parte de solicitudes que el de Estudiantes, siendo poco significativas las peticiones realizadas por los colectivos del PAS y el de "Otros". Por su parte, en el curso 2015-2016 las actuaciones solicitadas por el colectivo de Estudiantes supusieron el 82,0% del total, seguido del colectivo del PDI con el 14,0%, manteniéndose las correspondientes a los

colectivos del PAS y “Otros” en valores no significativos frente al total. A pesar de la diferencia en la duración de los períodos considerados, se mantiene prácticamente la tendencia para los distintos colectivos.

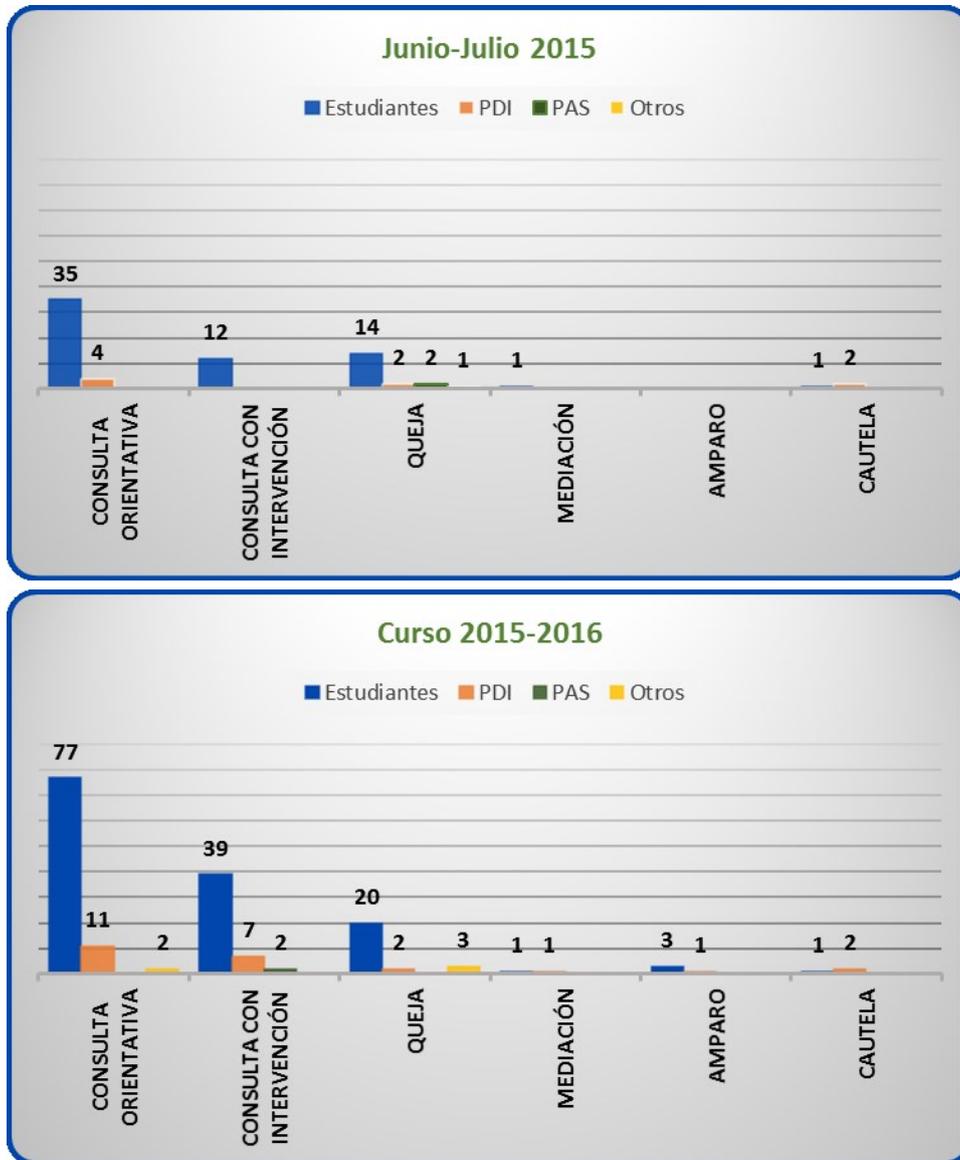


FIGURA 8. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y COLECTIVO EN EL PERÍODO JUNIO 2015-JULIO 2016.

2.2. Actuaciones relativas al colectivo de Estudiantes.

El colectivo de Estudiantes fue, como ya se ha indicado, el que más actuaciones solicitó al Defensor Universitario durante el tiempo contemplado en esta Memoria. La temática de las solicitudes realizadas se ha distribuido durante el período junio 2015-julio 2016 como se indica en la Tabla 4, enmarcándose la mayor parte de actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes en la temática denominada “Gestión Alumnado Grado”, con un

total de 114 solicitudes registradas que suponen el 55,9% del total, seguidas por las de temáticas “Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos” con 31 actuaciones (15,2%), “Gestión Alumnado Postgrado” con 29 actuaciones (14,2%), “Asuntos Económicos” y “Vida Universitaria” con 13 actuaciones (6,4%), cada una, y “Asuntos Académicos” con 4 actuaciones (2,0%). Los datos porcentuales de las diferentes temáticas de actuación se representan en la Figura 9.

TABLA 4. ACTUACIONES DEL COLECTIVO DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA. JUNIO 2015-JULIO 2016.

Temática de la actuación	Número de actuaciones Junio-Julio 2015	Número de actuaciones Curso 2015-2016	TOTAL
Gestión Alumnado Grado	37	77	114
Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	11	20	31
Gestión Alumnado Postgrado	7	22	29
Asuntos Académicos	2	2	4
Asuntos Económicos	2	11	13
Vida Universitaria	4	9	13
TOTAL	63	141	204

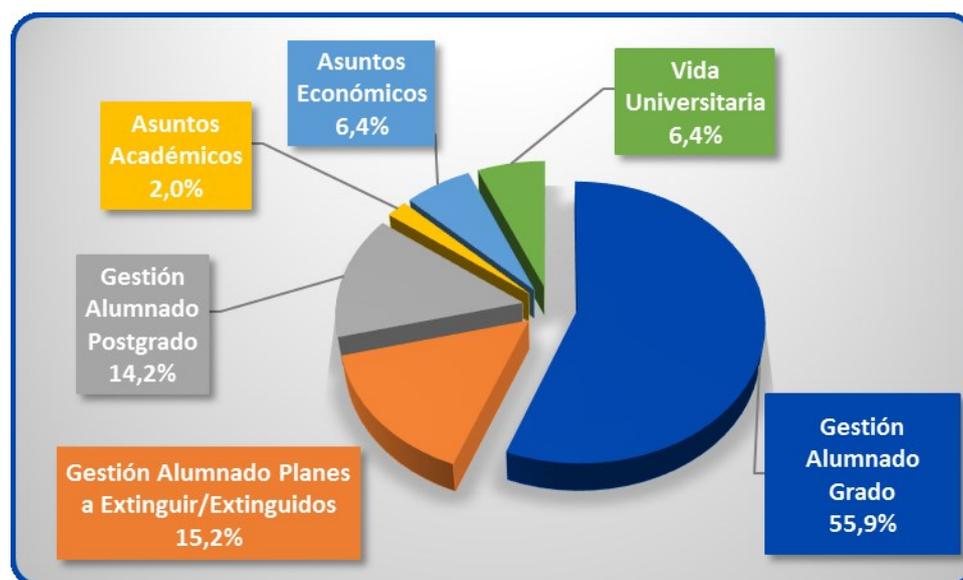


FIGURA 9. ACTUACIONES RELACIONADAS CON LOS ESTUDIANTES POR TEMÁTICA. PERÍODO JUNIO 2015-JULIO 2016.

Separando los datos correspondientes a los meses de junio y julio de 2015, que forman parte del curso 2014-2015, de los datos del curso 2015-2016, el porcentaje de las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes para cada una de las temáticas consideradas se muestra en la Figura 10, en la que se observa que, manteniéndose la temática “Gestión Alumnado Grado” como la que aglutina un mayor porcentaje de solicitudes de actuación, aumenta significativamente durante el curso 2015-2016 el porcentaje de actuaciones

englobadas en las temáticas “Gestión Alumnado Postgrado” y “Asuntos Económicos”, disminuyendo el correspondiente a “Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos”.

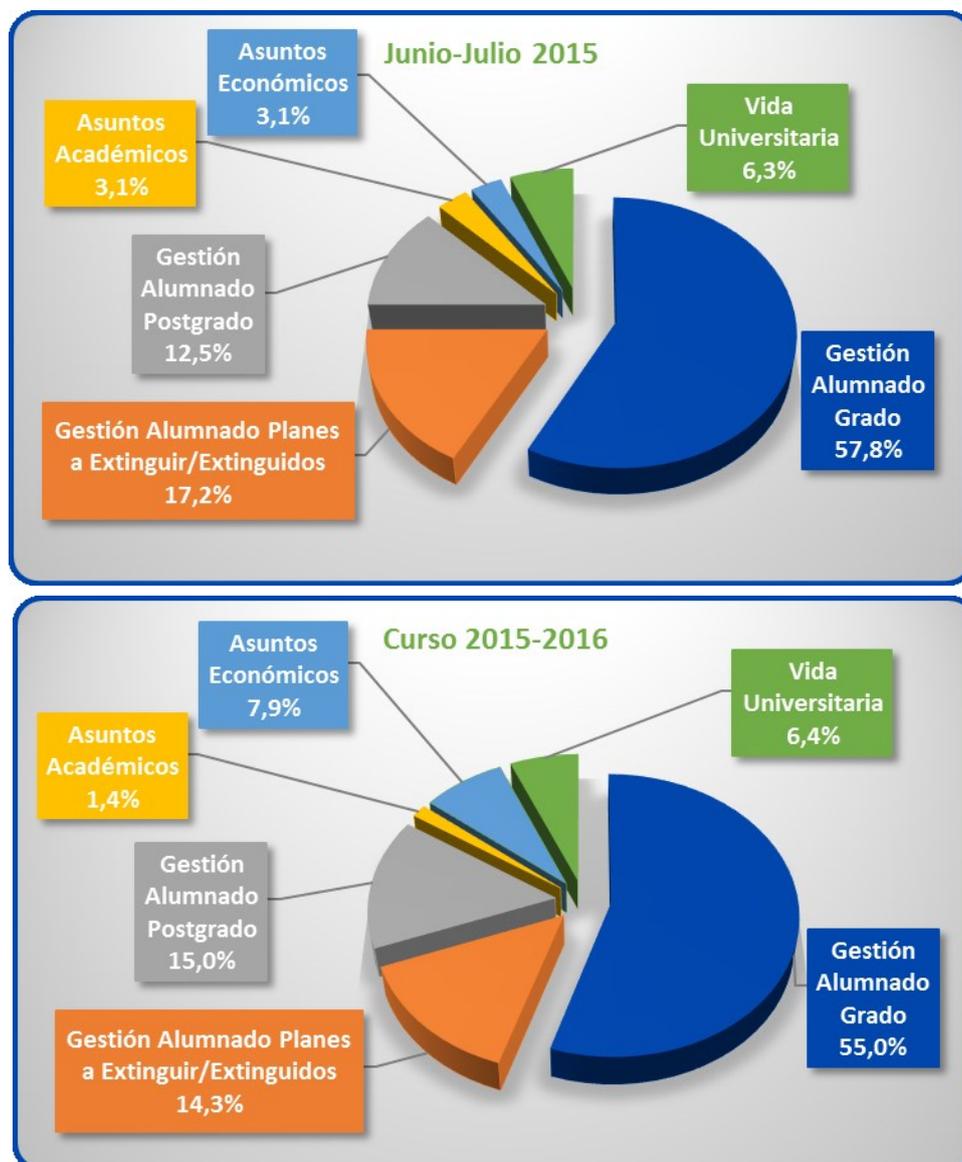


FIGURA 10. ACTUACIONES RELACIONADAS CON LOS ESTUDIANTES POR TEMÁTICA Y PERÍODO.

2.2.1. Actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado de Grado”.

Considerando las 114 actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes registradas en la temática “Gestión Alumnado Grado”, de las que 37 corresponden al período junio-julio de 2015 y 77 al curso 2015-2016, las distribuciones de las mismas en función de su objeto se recogen en la Tabla 5.

TABLA 5. ACTUACIONES DE LA TEMÁTICA “GESTIÓN ALUMNADO GRADO”.

	Número de actuaciones Junio-Julio 2015	Número de actuaciones Curso 2015-2016	TOTAL
Acceso/Matrícula	1	9	10
Becas	1	5	6
Convalidación y Permanencia	12	14	26
Evaluación	14	34	48
Exámenes	2	5	7
Expediente	2	0	2
Otros	1	2	3
Planes de Estudio	2	1	3
Prácticas	1	0	1
Programas de Intercambio	0	1	1
TFG	1	6	7
TOTAL	37	77	114

La mayor parte de las actuaciones incluidas en la temática “Gestión Alumnado Grado” han tenido como objeto aspectos relacionados con la “Evaluación” (42,1%), entre los que se encuentran como más significativos los relacionados con el proceso de revisión y reclamación de calificaciones, desacuerdo con las calificaciones obtenidas, desacuerdo con los criterios de evaluación, incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en la guía docente, orientación sobre contenido de las guías docentes, ... La mayor parte de los expedientes tramitados, por tanto, están relacionados con los diferentes aspectos recogidos en la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes* que, aprobada en sesión de Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011, fue modificada en la sesión del mismo de 5 de mayo de 2016, es decir, durante el período de actuaciones del Defensor Universitario incluido en esta Memoria, lo que ha dado lugar a diferentes actuaciones a iniciativa propia llevadas a cabo en este tiempo, que se describen en el epígrafe 3.2, y al planteamiento por parte de la Defensoría de nuevas iniciativas cuya finalidad sea la de mejorar estos aspectos.

Los diferentes temas relacionados con los procedimientos de “Convalidación y Permanencia” (22,8%) conforman el siguiente bloque de actuaciones en la temática “Gestión Alumnado Grado”. La mayor parte de las consultas en este apartado están relacionadas con los Tribunales de Compensación, en lo referente al procedimiento y los requisitos necesarios para solicitar la compensación, al no estar definidos en algunos centros los criterios específicos, no publicarse los mismos con antelación suficiente o la no motivación de la denegación de la compensación por parte del Tribunal. En parte, estas deficiencias se han tratado de subsanar con la aprobación por el Consejo de Gobierno, en su sesión ordinaria de

5 de mayo de 2016, del *Reglamento de Compensación Curricular de la Universidad de Alcalá*, aprobado en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2016. En este caso, el número de actuaciones solicitadas ha llevado al Defensor Universitario a tomar la iniciativa, recogida en el epígrafe 3.2, cuyo fin es de mejorar la calidad del servicio ofrecida por la Universidad.

Es importante señalar en relación con este tema, la falta de definición que aún existe en algunos centros sobre los criterios específicos que se exigen para la compensación de la última asignatura para finalizar los estudios, así como la falta de publicación de los mismos con la antelación suficiente para conocimiento de los alumnos. También es importante mencionar que en algunos casos la denegación de la compensación por parte del Tribunal no va acompañada por los motivos en que se sustenta dicha denegación, lo cual resulta fundamental para la presentación de un posible recurso contra la resolución por parte del alumno.

Siguen, por número de actuaciones registradas, los temas relacionados con los procesos de “Acceso/Matrícula” (8,8%), entre los que se incluyen las dificultades encontradas en el proceso telemático de matriculación, como los derivados del bloqueo debido a tener pendiente pagos anteriores, así como otros relacionados con la anulación o modificación de la matrícula, o la admisión en diferentes Grados.

A continuación, los temas relacionados con los “Exámenes” (6,1%), destacando la no modificación de las fechas de examen por causa justa, la incompatibilidad horaria entre exámenes de la misma titulación o el no cumplimiento de plazos entre exámenes del mismo curso,... Estos aspectos se encuentran recogidos también en la ya citada *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*.

En cuanto a los temas relacionados con el “TFG” (Trabajo Fin de Grado), en igual número que “Exámenes”, estos abarcan desde la información sobre el procedimiento de matriculación, defensa y evaluación, hasta la disconformidad con la fecha de defensa o la calificación o la posibilidad de cambio de tutor. La mayor parte de las consultas realizadas encuentran su respuesta en la *Normativa de Trabajos Fin de Grado de la Universidad de Alcalá*, aprobada en sesión de Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011 y modificada en las sesiones de 21 de marzo de 2013, 25 de junio de 2015 y 5 de mayo de 2016, así como en las adaptaciones a la misma realizadas en las diferentes Facultades y Escuelas, en función de las diferentes Memorias de Verificación de cada uno de los Grados.

Los siguientes temas, por número de actuaciones solicitadas, son los relacionadas con las “Becas” (5,3%), sobre los que se han presentado consultas referidas a la denegación de becas solicitadas o la posibilidad de solicitar becas MEC.

El resto de temas objeto de actuación del Defensor Universitario, dentro del apartado “Gestión Alumnado Grado”, están relacionados con “Planes de Estudio” (2,6%) en lo relativo al solapamiento de horarios al simultanear estudios, restricción en la elección de optativas o reconocimiento de título, a “Otros” (2,6%) relativos a las dificultades de pago o el retraso en la certificación académica, con el “Expediente” (1,8%) sobre devolución de tasas o la disconformidad con el cierre de actas, y con las “Prácticas” (0,9%) tuteladas aplazadas o los “Programas de Intercambio” (0,9%) y las dificultades en la realización de exámenes escritos.

2.2.2. Actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos”.

Los temas relacionados con los estudiantes de los Planes de Estudio en proceso de extinción o extinguidos se han distribuido en una serie de apartados que se presentan en la Tabla 6, indicando en cada caso el número de actuaciones por período.

TABLA 6. ACTUACIONES DE LA TEMÁTICA “GESTIÓN ALUMNADO PLANES A EXTINGUIR/EXTINGUIDOS”.

	Número de actuaciones Junio-Julio 2015	Número de actuaciones Curso 2015-2016	TOTAL
Evaluación	1	2	3
Exámenes	0	6	6
Permanencia y Reconocimiento de créditos	10	12	22
TOTAL	11	20	31

Casi las tres cuartas partes de las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario dentro de la temática “Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos” están relacionadas con la “Permanencia y Reconocimiento de créditos” (71,0%), incluyendo el asesoramiento y la orientación sobre los tribunales de compensación y la solicitud de convocatorias adicionales al Consejo Social, y, en menor medida, problemas relacionados con la asignación de créditos de libre elección. Los comentarios realizados sobre los tribunales de compensación en el caso de las actuaciones incluidas en el apartado de “Convalidación y Permanencia” de la “Gestión Alumnado Grado” son igualmente válidos para este caso.

En relación con las actuaciones relacionadas con la “Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos”, los temas relacionados con los “Exámenes” (19,4%) están relacionados con la disconformidad con el tipo de examen planteado, diferente a los que se venían realizando habitualmente, y con respecto a la “Evaluación” (9,7%) prevalece el desacuerdo con la calificación obtenida en el Proyecto Fin de Carrera.

2.2.3. Actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado Postgrado”.

En cuanto a los estudiantes de Postgrado, las actuaciones registradas en la Oficina del Defensor Universitario han sido de lo más dispares, habiéndose distribuido por temas objeto de las mismas como se muestra en la Tabla 7.

TABLA 7. ACTUACIONES DE LA TEMÁTICA “GESTIÓN ALUMNADO POSTGRADO”.

	Número de actuaciones Junio-Julio 2015	Número de actuaciones Curso 2015-2016	TOTAL
Acceso/Matrícula	0	1	1
Becas	0	1	1
Evaluación	1	2	3
Exámenes	1	1	2
Expedientes	0	1	1
Otros	3	6	9
Tesis	2	4	6
TFM	0	1	6
TOTAL	8	21	29

La citada disparidad queda patente si se tiene en cuenta que casi un tercio de las actuaciones registradas en esta temática se han clasificado en el apartado “Otros” (31,0%), en el que se incluyen temas relacionados con problemas a la hora de obtener certificados, desacuerdo con la retirada de un Máster, reclamación de título, problemas administrativos para finalizar un Máster, ...

Los temas relacionados con los Directores de Tesis Doctorales, en lo referente a su designación, actuación o procedimiento de cambio, así como los problemas para presentar la propia Tesis, han sido agrupados en el apartado “Tesis” (20,7%). Con el mismo número de actuaciones registradas, los temas relacionados con los Trabajos Fin de Máster, recogidos en el apartado “TFM”, que incluyen consultas sobre el cambio de la fecha de presentación del trabajo o desacuerdos con la calificación obtenida y con el proceso de reclamación de la misma, constatándose por esta Defensoría que la calificación obtenida en los Trabajos Fin de Máster, en el caso de que ésta sea la de suspenso, en ningún caso está motivada, por lo que

el alumno carece de argumentos a la hora de reclamar la calificación o de criterios a la hora de rehacer el trabajo para su presentación y defensa en otra convocatoria.

Otras actuaciones registradas en la temática “Gestión Alumnado Postgrado” tienen que ver con la “Evaluación” (10,3%) en cuanto al cumplimiento de los criterios establecidos en la guía docente o el desacuerdo con la evaluación realizada, con los “Exámenes” (6,9%), tanto en confirmación de fechas como en revisión de test, y en igual porcentaje (3,4%) los asuntos relacionados con “Acceso/Matrícula” por desacuerdo con acceso prioritario a un Máster, con “Becas” por denegación y con “Expedientes” sobre tramitación del título de un Máster extinguido.

2.2.4. Actuaciones relacionadas con “Asuntos Académicos”, “Asuntos Económicos” y “Vida Universitaria”.

Dentro de las distintas temáticas en que se han dividido las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario relacionadas con el colectivo de Estudiantes, en “Asuntos Académicos” se recogen las 4 actuaciones relacionadas con la actividad docente que incluyen el descontento con la impartición de clases, los cursos de libre elección o la asignación de prácticas tuteladas.

En cuanto a los temas que se incluyen en la temática denominada “Asuntos Económicos”, de las 13 actuaciones realizadas el 69,2% se engloban bajo el epígrafe “Precios y Tasas” y están relacionados con la incertidumbre debida a la no aprobación por la Comunidad de Madrid de las tasas para el curso 2016-2017, correspondiendo el resto de asuntos al apartado “Otros”, consistentes en la solicitud de devolución de tasas, principalmente.

Por último, parte de las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes tiene que ver con aspectos de la “Vida Universitaria”. El 38,5% tiene que ver con problemas de “Convivencia” entre alumnos y profesores o entre compañeros de un mismo grupo de trabajo; un 23,1% con “Otros” en los que se incluyen el asesoramiento sobre la exención de tasas por discapacidad o sobre las responsabilidades jurídicas y de confidencialidad del delegado de curso y la reclamación por desperfectos en un dispositivo móvil; el 15,4% con “Servicios de la Comunidad” relacionados con CRUSA; el mismo porcentaje con “Procedimiento Disciplinario” en el que se recogen las actuaciones que han llevado a la Defensoría a elevar al Rector asuntos relacionados con violencia o acoso para, si procede, incoar el correspondiente expediente informativo y/o sancionador; por último, un 7,7% se relaciona con “Infraestructuras” y se refiere al excesivo calor en las aulas de examen.

2.2.5. Distribución de las actuaciones por el centro de procedencia de los Estudiantes.

Desde la Memoria del Defensor Universitario correspondiente al período de junio de 2011 a mayo de 2012 se viene incluyendo la distribución del número de actuaciones del colectivo de Estudiantes en función del centro de procedencia de los mismos. En la Tabla 8 se muestran los datos correspondientes al período junio de 2015 a julio de 2016, separando las actuaciones registradas en los meses de junio y julio de 2015 de las correspondientes al curso 2015-2016.

TABLA 8. NÚMERO DE ACTUACIONES POR CENTRO.

Centro	Número de actuaciones Junio-Julio 2015	Número de actuaciones Curso 2015-2016	TOTAL
Escuela de Arquitectura	1	9	10
Escuela Politécnica Superior	9	21	30
Facultad de Biología, Ciencias Ambientales y Química	8	9	17
Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	8	17	25
Facultad de Derecho	1	7	8
Facultad de Educación	5	9	14
Facultad de Farmacia	7	5	12
Facultad de Filosofía y Letras	8	20	28
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	8	28	36
Instituto de Ciencias de la Educación	--	1	1

Considerando el total de actuaciones correspondientes a esta Memoria, el mayor número de las registradas corresponde a la Facultad de Medicina y Ciencias Sociales (20,0%), seguida de la Escuela Politécnica Superior (16,7%), Facultad de Filosofía y Letras (15,6%), Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (13,9%), Facultad de Biología, Ciencias Ambientales y Química (9,4%), Facultad de Educación (7,8%), Facultad de Farmacia (6,7%), Escuela de Arquitectura (5,6%) y Facultad de Derecho (4,4%). Con respecto a la Memoria anterior se ha mantenido el puesto ocupado por número de solicitudes de actuación realizadas por los estudiantes de la Escuela de Arquitectura, subiendo el de la Escuela Politécnica Superior y las Facultades de Farmacia y Filosofía y Letras, y bajando el puesto ocupado por el resto de Facultades.

La distribución porcentual de actuaciones por Facultad o Escuela, tanto para el período comprendido entre los meses de junio y julio de 2015 como durante el curso 2015-2016, se representa en la Figura 11.

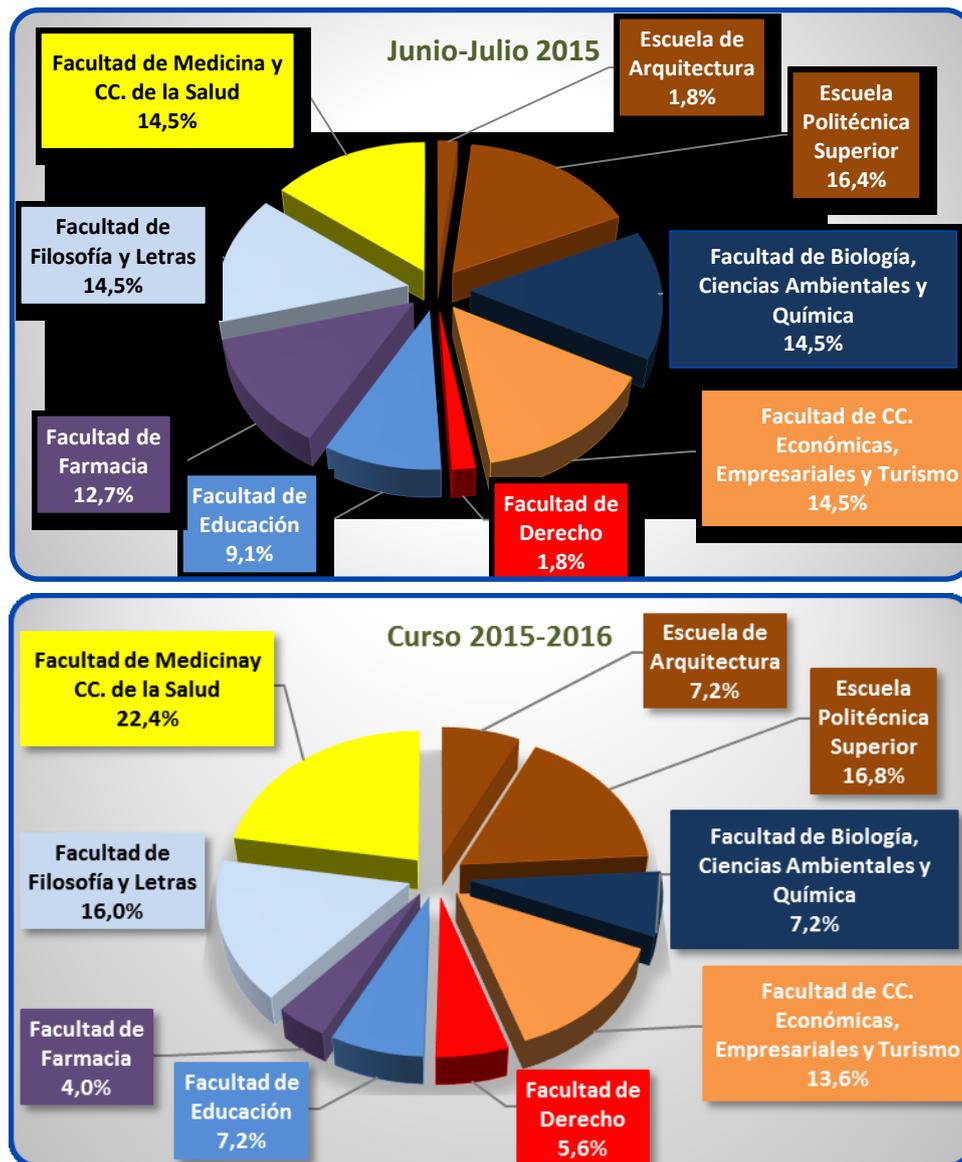


FIGURA 11. DISTRIBUCIÓN POR CENTROS DE LAS ACTUACIONES A INSTANCIA DEL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.

En cualquier caso, hay que indicar que el número de asuntos tratados en la Defensoría no implica que necesariamente estos tengan una relación directa con el funcionamiento de los propios centros, dado que, por ejemplo, los casos relacionados con el alumnado de postgrado, si bien los distintos Másteres, Programas de Doctorado y Estudios Propios se imparten en un centro determinado, dependen orgánicamente de la Escuela de Posgrado.

2.3. Actuaciones relativas al Personal Docente e Investigador (PDI).

El número de actuaciones realizadas a instancia del PDI durante el tiempo comprendido en esta Memoria ha sido de 32, lo que supone un 13,0% sobre el total de las realizadas a instancia de parte. Regulando los diferentes datos temporales, de forma que se consideren

las actuaciones por cursos académicos, durante el curso 2014-2015, que incluye los meses de junio y julio de 2015, se llevaron a cabo 33 actuaciones de las 220 realizadas a instancia de parte, es decir, un 15,0%, en tanto que en el curso 2015-2016 el porcentaje fue del 13,8% (24 actuaciones relativas al PDI frente a 173 a instancia de parte), por lo que se ha producido una disminución de 2 puntos porcentuales.

Las actuaciones relativas al PDI se han distribuido según la temática objeto de las mismas como se representa en la Tabla 9.

TABLA 9. ACTUACIONES DEL COLECTIVO DEL PDI POR TEMÁTICA. JUNIO 2015-JULIO 2016.

Temática de la actuación	Número de actuaciones Junio-Julio 2015	Número de actuaciones Curso 2015-2016	TOTAL
Asuntos Académicos	4	15	19
Asuntos Económicos	1	1	2
Gestión Alumnado Grado	0	2	2
Gestión Alumnado Postgrado	0	1	1
Vida Universitaria	2	6	8
TOTAL	7	25	32

Más de la mitad de los expedientes tramitados a instancia del colectivo del PDI ha respondido a temas relacionados con “Asuntos Académicos” (59,4%). De estos 19 asuntos tramitados, un 47,4% tienen como objeto “Actividad Docente” como reparto, asignación y contabilización de la carga docente, disconformidad con el procedimiento del Programa Docencia, asesoría sobre lugar de impartición de tutorías, requisitos de evaluación a alumnos de evaluación continua o no contemplados en guía docente, revocación de actas por parte del Director de Departamento, o la creación de una nueva Unidad Docente en el Departamento. Un 5,3% se han contemplado como “Actividad Investigadora” relacionada con la supresión de la financiación de una beca PIF; el mismo porcentaje de actuaciones relacionadas con “Copia y Plagio” y la decisión sobre el tema a adoptar por un Tribunal de Reclamación, así como la disconformidad sobre “Normativa” referida al cambio de fechas de examen. En el apartado “Otros” (33,3%) se recogen actuaciones diversas, referidas a consultas y asesoramientos sobre suplantación en un examen, acreditación de TEU a TU, no admisión a Curso de Verano, reparto docente y conciliación familiar, recusación a profesores del tribunal de examen por parte de un alumno y recepción de múltiples llamadas de un estudiante no conforme con resolución de Decanato.

Relacionados con la “Vida Universitaria” (25,0%), son 8 las solicitudes planteadas, estando los problemas planteados relacionados con la “Convivencia” (37,5%) cuestionándose la

imparcialidad de una Comisión de revisión de examen, derivados del uso indebido del Aula Virtual por la inadecuada actuación de un alumno; el 12,5% corresponde tanto a problemas de “Seguridad” derivados del comportamiento de un alumno, como a los relacionados con los “Servicios a la Comunidad” en lo referente al deterioro del funcionamiento de las cafeterías en el Campus, o los englobados en el apartado “Procedimiento Disciplinario” que contempla la elevación al Rector de un asunto de comportamiento agresivo y amenazante de un alumno a profesores en un proceso de revisión de examen para, si procede, incoar el correspondiente expediente informativo y/o sancionador. Por último, un 25,0% de los casos se han clasificado como “Otros” como son la coordinación entre la Unidad Docente de Prácticas Clínicas y la Comisión de Contratación o la posibilidad de renovación de las cuentas de correo electrónico a los profesores jubilados.

Las 2 actuaciones sobre “Asuntos Económicos” (6,3%) se recogen bajo los epígrafes “Retribuciones y Complementos” (derecho de trienios del personal investigador) y “Otros” (desacuerdo sobre el procedimiento de tramitación de facturas). También se han realizado 2 actuaciones relacionadas con la “Gestión Alumnado Grado”, en las que se pedía la aclaración de las causas de fuerza mayor que se pueden invocar para cambiar la fecha de un examen o la convalidación de asignaturas de estudiantes Erasmus. Por último, se han consultado, dentro de la temática “Gestión Alumnado de Postgrado” (3,1%), los criterios de solicitud de becas postdoctorales.

2.4. Actuaciones relativas al Personal de Administración y Servicios (PAS).

Del mes de junio de 2015 al de julio de 2016 se han registrado ante el Defensor Universitario cuatro actuaciones solicitadas por el PAS. En los meses de junio y julio de 2015, a imputar en el curso 2014-2015, se presentaron sendas quejas relacionadas con la temática de la “Vida Universitaria”, tanto con los “Servicios a la Comunidad” (dificultad de aparcamiento en el Campus de la ciudad) como con problemas de “Convivencia” (comportamiento inadecuado de un profesor).

Durante el curso 2015-2016 se han presentado dos consultas, ambas relacionadas con “Asuntos Laborales”, clasificadas como “Traslados” (tardanza en la incorporación a puesto de trabajo) y como “Otros” (problemas de sonoridad en dependencias de un Servicio).

2.5. Actuaciones relativas al colectivo “Otros”.

De las seis actuaciones solicitadas por el colectivo denominado “Otros”, tres se han incluido en la temática “Vida Universitaria”, incluyendo quejas sobre los “Servicios a la Comunidad” relacionadas con la deficiente información en la biblioteca y el deficiente mantenimiento del alumbrado exterior del Campus Externo, y sobre “Infraestructuras” que dan lugar a fallos de seguridad vial en el Campus Externo.

Otras dos actuaciones corresponden a temas relacionados con “Asuntos Académicos”, bien relativos a la “Actividad Docente” (desacuerdo con oferta de TFG) o bien con “Otros” (solicitud de información desde Argentina sobre el procedimiento a seguir ante alumnos con una asignatura para terminar la carrera). La última actuación relativa a este colectivo tiene que ver con la temática “Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos” (orientación para solicitar traslado a la Universidad de Alcalá para finalizar estudios no renovados).

2.6. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario.

Como es habitual, se ha realizado la *Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la Oficina del Defensor Universitario*, cuyo objetivo es recabar de quienes han acudido para pedir la intervención del Defensor Universitario, toda aquella información que conduzca e impulse una mejora de la calidad en el servicio que este órgano presta a la Comunidad Universitaria.

El cuestionario se distribuyó electrónicamente entre quienes solicitaron los servicios del Defensor Universitario durante el período que comprende esta Memoria. Del total de las 269 encuestas enviadas, correspondientes a las solicitudes admitidas a trámite por el Defensor Universitario, se ha recibido respuesta a 121 de ellas (45,0% del total), habiéndose respondido a todas las preguntas del cuestionario en el 95,9% de los casos.

Comparando con la Memoria anterior, el porcentaje de respuesta al cuestionario enviado ha aumentado en 7,5 puntos. Posiblemente haya influido en este aumento que desde la toma de posesión del nuevo Defensor y su equipo se ha cambiado la estrategia de envío de los cuestionarios, acortándose los plazos entre el cierre de la actuación y la realización de la encuesta, en lugar de hacerlo al final del período de actuaciones a incluir en la memoria.

Los resultados obtenidos tras la realización de la encuesta en las distintas cuestiones planteadas se muestran en el Anexo A.2.

De los resultados de la encuesta destacar que el 74,4% de los que han respondido al cuestionario pertenecen al colectivo de Estudiantes, si bien, en función de las actuaciones registradas, los colectivos que más han respondido a la encuesta han sido porcentualmente los de los colectivos del PDI y del PAS, con un 75,0% sobre los cuestionarios enviados a los mismos, seguidos del colectivo "Otros" con el 66,7% y, por último, el colectivo menos participativo es el de Estudiantes, con un 44,1% sobre el total de encuestas enviadas.

El conocimiento de la figura del Defensor Universitario, según ha manifestado el 32,5% de los encuestados, fue a través de compañeros y/o delegados de clase, siendo el segundo medio de conocimiento Internet (31,7%) y un 14,2% a través de profesores. Se refleja con este resultado que la figura del Defensor Universitario no es conocida directamente, necesiéndose recurrir a terceros a la hora de solicitar su ayuda u orientación para resolver los problemas que le atañen a la comunidad universitaria.

Los motivos (consulta, queja, mediación) que les han llevado a acudir al Defensor no coinciden porcentualmente con los establecidos en la Defensoría, al seguir ésta unos criterios de clasificación que, como se desprende de los datos, no son coincidentes en interpretación con los de los encuestados.

Igualmente se desprende de los resultados de la encuesta que el 65,8% de cuestiones que llevaron a solicitar la actuación del Defensor fueron de carácter académico, seguidas de las relacionadas con asuntos administrativos (22,5%), las de carácter laboral (5,8%) y las relacionadas con infraestructuras y recursos materiales (3,3%).

Más de la mitad de los encuestados había utilizado otras vías para solucionar el problema antes de recurrir al Defensor Universitario, destacando entre ellas el recurso ante profesores, Decanos/Directores de Escuela, Directores de Departamento, Rector, Vicerrectores o Delegación de Alumnos, entre otros.

Desde el punto de vista de satisfacción, es importante destacar que el 81,9% de los encuestados se declara satisfecho o muy satisfecho con la accesibilidad mostrada por la ODU y un 67,2% se manifiesta satisfecho o muy satisfecho con su actuación. También es importante subrayar que el 78,4% de los encuestados recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.

3. ACTUACIONES DE OFICIO

El artículo 3 del Reglamento del Defensor Universitario establece, sobre la actuación de oficio, que *“El Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia cuando, detectada una situación general que suponga incumplimiento de la legislación o discriminación, considere necesario dirigirse a un órgano de la Universidad de Alcalá para que modifique su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que estime oportunas”*.

Por su parte, el artículo 16 del mismo Reglamento recoge que *“Las actuaciones por iniciativa propia del Defensor Universitario podrán ser clasificadas como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados. El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. (...)”*. En este sentido, a continuación se recogen las actuaciones de oficio realizadas durante el período junio 2015-julio 2016 por el Defensor Universitario.

3.1. Recomendaciones emitidas.

Durante el período comprendido entre junio de 2015 y julio de 2016 el Defensor Universitario ha emitido dos recomendaciones. La primera de ellas, con fecha 2 de junio de 2015, *“Sobre la necesidad de asegurar la calidad académica de los Cursos de Verano que oferta la Universidad de Alcalá”*, dirigida al Vicerrector de Extensión Universitaria y

Relaciones Institucionales, recomienda que, en aras a asegurar la calidad académica de dichos cursos, debieran venir refrendados por algún órgano con competencias en materia de docencia, como podrían ser los Departamentos de la UAH.

La segunda, sobre la *“Adaptación del Procedimiento de Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director de Centro al Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá”*, emitida el 4 de julio de 2016 y dirigida a Decanos y Directores de Escuela, Vicerrectora de Docencia y Estudiantes y Secretario General, y cuyo contenido completo se puede consultar en la web del Defensor Universitario, recomienda que se adapten las Instrucciones de Trabajo “Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director”, incluidas en el manual del Sistema de Garantía de Calidad disponible en la página web de las distintas Facultades y Escuelas de la Universidad, tanto en procedimientos como en plazos a los establecidos en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 29 de enero de 2015, haciendo para ello las modificaciones necesarias o incluyendo diferentes aspectos recogidos en dicho reglamento. Así mismo, se recuerda a los destinatarios de la recomendación que ha de remitirse copia por correo electrónico a la Secretaría General de la Universidad de las consultas, quejas y sugerencias recibidas para su registro, con el fin de realizar el seguimiento que proceda y para la elaboración de los informes estadísticos correspondientes, junto con los actos de instrucción que consten por escrito y de los documentos que obren en ella y la resolución de las quejas o, en su caso, las actuaciones derivadas de las sugerencias, para su archivo y registro en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

3.2. Guías orientativas.

Tras el análisis de las actuaciones del Defensor Universitario a solicitud, principalmente, del colectivo de Estudiantes, gran parte de las consultas y quejas están relacionadas con los procedimientos a seguir en el caso de que estén en desacuerdo con la calificación provisional o definitiva de una asignatura, o bien con el procedimiento que deben seguir para la compensación curricular de una asignatura.

Los procedimientos a seguir en ambos casos están recogidos, respectivamente, en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes (aprobada en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011 y modificada en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2016 para su aplicación a partir del curso 2016-2017) y en el Reglamento de

Compensación Curricular (aprobado en sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2016), incluyéndose en los mismos los plazos de presentación de las reclamaciones o solicitudes que, en cada caso han de considerarse. A pesar de ello, los estudiantes que acuden a esta Defensoría, tras informarse a través de terceros, suelen hacerlo una vez que los plazos establecidos para ejercer su derecho de reclamación o solicitud se han cumplido.

Con el fin de agilizar la información a los estudiantes sobre los procedimientos establecidos en los casos de revisión o reclamación de calificaciones o de solicitud de compensación curricular, la Oficina del Defensor Universitario ha diseñado unas guías orientativas (*Guía orientativa sobre el procedimiento a seguir en caso de desacuerdo con la calificación de una asignatura* y *Guía orientativa sobre el procedimiento a seguir en la compensación curricular de una asignatura*), disponibles en la página web del Defensor Universitario y que, para mayor visibilidad se incluyen en el Anexo A.3 de esta Memoria, en las que se extrae lo recogido en la Normativa y Reglamento correspondientes, para que puedan ser utilizadas por cuantas personas, órganos o instancias de la Universidad sean consultados sobre los citados procedimientos. La existencia de las guías fue comunicada por correo electrónico a Decanos y Directores de Escuela, Directores de Departamento, Consejo de Estudiantes y Delegaciones de Alumnos con fecha 23 de junio de 2016.

3.3. Consultas y sugerencias a miembros del Equipo de Dirección.

Si bien las distintas consultas realizadas a miembros de otros Órganos de la Universidad se inscriben en el proceder de la Defensoría tendente a resolver diferentes expedientes no constan en el Anexo A1 como actuaciones de oficio llevadas a cabo por la misma, sí se incluye en el mismo la sugerencia que se indica a continuación.

Dentro de estos tipos de actuaciones, con fecha 4 de marzo de 2016 se envía a la Secretaria de la Mesa del Claustro una consulta en el sentido de su competencia para interpretar las normas internas de la Universidad, al serlo en la interpretación de los Estatutos de la Universidad y, en caso afirmativo se solicita la interpretación del artículo 1.5 del Reglamento de Elaboración, autorización y defensa de la Tesis Doctoral, respondiéndose que es la Comisión de Reglamentos de la Escuela de Doctorado la responsable de hacer dicha interpretación.

El 3 de mayo de 2016 se envía por correo electrónico al Secretario General la sugerencia elaborada por el Defensor Universitario relacionada con la información que sobre el Buzón

de Quejas y Sugerencias consta en la página web de la Universidad. Con el fin de mejorar el servicio prestado desde este buzón, se apunta adaptar dicha información a lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, aprobado en la sesión del 25 de enero de 2015 del Consejo de Gobierno, orientar a cuantos estén legitimados a formular quejas o sugerencias sobre los órganos competentes de recepción de las mismas, y adecuar el ámbito normativo a la legislación vigente, teniendo en cuenta que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas deroga la Ley 30/1992.

La consulta realizada a la Asesoría Jurídica el 16 de junio de 2016 tiene como finalidad la de aclarar si el contrato de estudios y convalidaciones firmado y autorizado por un coordinador Erasmus, facilitado al estudiante al comienzo de su estancia en la Universidad de destino, es válido y vinculante para un nuevo coordinador, y si el segundo puede negarse a firmar las convalidaciones, en cuyo caso se requiere qué órgano sería el competente para proceder a firmar dichas actas.

3.4. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

Continuando con el seguimiento que la Defensoría viene haciendo desde 2006 sobre el funcionamiento de los Tribunales de Compensación, en la Tabla 10 y Tabla 11 se presentan, respectivamente, los resultados correspondientes a las convocatorias de los cursos 2014-2015 y 2015-2016.

Hacer notar que, con fecha 5 de mayo de 2016, el Consejo de Gobierno aprobó el Reglamento de Compensación Curricular de la Universidad de Alcalá, así como la modificación de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes que dejaba sin contenido el Título Quinto referido al Sistema de Compensación que incluía dicha Normativa en su versión anterior de 24 de marzo de 2011. Con estas modificaciones normativas y el establecimiento del nuevo Reglamento que recoge, en su Título II la resolución favorable por parte del Decanato o Dirección del Centro, sin necesidad de reunir al Tribunal de Compensación, cuando se reúnan los requisitos especificados en el mismo, entre los que se encuentra que en una de las cuatro convocatorias a las que se debe haber presentado el alumno en la asignatura a compensar haya obtenido la calificación de 4. A la vez, el nuevo Reglamento recoge los criterios en los que se ha de basar el Tribunal de Compensación en sus resoluciones a las solicitudes de compensación curricular (artículo 5.2), corrigiendo así la libertad de criterios específicos a considerar por cada Tribunal de Compensación.

TABLA 10. SEGUIMIENTO DE TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN. CURSO 2014-2015.

CENTROS UAH	TITULACIONES	Nº actuaciones	Nº solicitudes	Favorables	Desfavorables	Rechazadas/Retiradas/ Recursos	Criterios específicos	Publicados en web
FTAD. MEDICINA Y CC. DE LA SALUD	LCDO. MEDICINA	2	2	1	0	1	SI	Generales
	GRADO CCAFYDE	2	2	0	2	0	NO	
	LCDO. CCAFYDE	2	2	1	1	0	NO	
FTAD. FARMACIA	LCDO. FARMACIA	2	11	8	0	0/3/0	NO	Generales
	GRADO BIOLOGÍA	1	1	0	1	0	SI	Específicos y generales
FTAD. BIOLOGÍA, CC. AMBIENTALES Y QUÍMICA	GRADO CC. AMBIENTALES	1	5	5	0	0	SI	Generales
	LCDO. BIOLOGÍA	1	1	1	0	0	NO	
	LCDO. QUÍMICA	1	1	1	0	0	NO	
FTAD. DE DERECHO	LCDO. DERECHO	1	6	6	0	0	SI	Generales
	GRADO DERECHO	2	5	5	0	0	NO	
	LCDO. ADE	4	21	21	0	0		
	LCDO. ECONOMÍA	1	1	1	1	0		
FTAD. CC. ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y TURISMO	LCDO. CC. ACTUARIALES Y FINANCIERAS	3	4	4	0	0		Generales
	GRADO ADE	3	9	9	0	0	NO	
	GRADO ADE (GUADALAJARA)	2	4	4	0	0		
	GRADO ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERN.	2	5	3	1	1		
	GRADO ECONOMÍA	1	1	1	1	0		
	GRADO TURISMO	2	6	4	1	1	1/0/0	
	GRADO EN ESTUDIOS INGLESES	1	1	1	0	0		
FTAD. FILOSOFÍA Y LETRAS	DPL. MAGISTERIO	3	4	4	0	0	NO	Generales
	GRADO MAGISTERIO EDUC. PRIMARIA	4	16	14	2	0	SI	
E. POLITÉCNICA SUPERIOR	ING. TELECOMUNICACIÓN		12	12	0	0		Generales
	ITT SISTEMAS ELECTRÓNICOS		8	8	0	0		
	ITT SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN		19	19	0	0		
	ITT ELECTRÓNICA INDUSTRIAL	5	8	8	0	0		
	ING. ELECTRÓNICA		1	1	0	0		
	ING. INFORMÁTICA		1	1	0	0		
	Gº I. TECNOLOGÍAS TELECOMUNICACIÓN		1	1	0	0	NO	
	Gº I. ELECTRÓNICA COMUNICACIONES		1	1	0	0		
	Gº I. SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN		1	1	0	0		
	Gº I. ELECTRÓNICA Y AUT. INDUSTRIAL	6	12	12	0	0		
E. T.S. ARQUITECTURA	Gº I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN		3	3	0	0		Generales
	Gº I. COMPUTADORES		2	2	0	0		
	Gº I. INFORMÁTICA		1	1	0	0		
	ARQUITECTO	4	7	7	0	0	NO	
CENTROS ADSCRITOS								
C.U. MAGISTERIO "CARDENAL CISNEROS"	DPL. EDUCACIÓN PRIMARIA	1	1	1	0	0	NO	Generales y específicos
	Gº EDUCACIÓN PRIMARIA	1	1	1	0	0	SI	

(Las titulaciones que no aparecen en la tabla no han tenido ninguna solicitud de Tribunal de Compensación, y por tanto no ha habido actuación de los Tribunales correspondientes).

TABLA 11. SEGUIMIENTO DE TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN. CURSO 2015-2016.

CENTROS UAH	TITULACIONES	Nº actuaciones	Nº solicitudes	Favorables por Procedimiento General de Compensación Curricular	Favorables por Procedimientos Específicos de Compensación Curricular (*)	Desfavorables	Rechazadas/ Retiradas/ Recursos	Criterios específicos	Publicados en web
FTAD. MEDICINA Y CC. DE LA SALUD	GRADO MEDICINA	2	4	0	0	4	0	SI	Generales
	GRADO CCARYDE		2	2	0	0	0	NO	Generales
FTAD. FARMACIA	LCDO. FARMACIA	1	11	6	5	0	0	NO	Generales
	GRADO BIOLOGÍA	1	4	1	0	0	3/0/0		Generales
FTAD. BIOLOGÍA, CC. AMBIENTALES Y QUÍMICA	LCDO. BIOLOGÍA		1	1	0	0	0		Específicos
	LCDO. QUÍMICA	1	1	1	0	0	0	NO	Generales
	GRADO BIOLOGÍA SANITARIA	1	1	0	0	1	0		Generales
	GRADO CC. AMBIENTALES	1	6	6	0	0	0		Generales
FTAD. DE DERECHO	GRADO DERECHO	2	9	4	5	0	0	NO	Generales
	LCDO. ECONOMÍA	1	1	1	0	0	0		
FTAD. CC. ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y TURISMO	GRADO CONTABILIDAD Y FINANZAS	2	4	4	0	0	0		
	DOBLE GRADO DERECHO Y ADE	1	2	2	0	0	0		
	GRADO ADE	2	6	4	0	0	2		
	GRADO ADE (GUADALAJARA)	2	4	4	0	0	0		
	GRADO ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACION.	2	5	2	0	0	3		
	GRADO ECONOMÍA	2	3	1	0	0	2		
	GRADO TURISMO	1	1	0	0	0	1		Generales
FTAD. EDUCACIÓN	GRADO MAGISTERIO EDUC. INFANTIL	2	4	4	0	0	0		
	GRADO MAGISTERIO EDUC. PRIMARIA	1	12	10	0	0	2/0/0	SI	Específicos y generales
E. POLITÉCNICA SUPERIOR	ING. TELECOMUNICACIÓN	1	4	1	3	0	0/1/0		
	Gº I. TECNOLOGÍAS DE TELECOMUNICACIÓN	0	1	0	1	0	0		
	Gº I. ELECTRÓNICA COMUNICACIONES	1	1	1	0	0	0		
	Gº I. SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN	1	4	1	3	0	0		
	Gº I. ELECTRÓNICA Y AUT. INDUSTRIAL	1	15	2	13	0	0		Generales
	Gº I. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	3	0	3	0	0		
E. T.S. ARQUITECTURA	Gº I. COMPUTADORES	0	2	0	2	0	0		
	Gº I. INFORMÁTICA	0	2	0	2	0	0		
	ARQUITECTO	7	7	7	0	0	0	NO	Generales
	Gº CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA EDIFICACIÓN	1	1	0	0	1	0		

(Los Centros o titulaciones que no aparecen en la tabla no han recibido ninguna solicitud de Tribunal de Compensación, y por tanto no ha habido actuación de los Tribunales correspondientes).

(*) Resolución directa del Decano o Director del Centro (Título II del Reglamento de Compensación Curricular de la Universidad de Alcalá de 5 de mayo de 2016).

En los resultados obtenidos ha de tenerse en cuenta que en el artículo 1.a) del Reglamento se consideran como no compensables las asignaturas de 12 o más créditos ECTS, así como las Prácticas Académicas Externas, el Trabajo Fin de Grado y las prácticas tuteladas de los Grados de Medicina y Farmacia.

4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Se contemplan en este apartado, principalmente, las actividades institucionales del Defensor Universitario, así como la participación en los diferentes encuentros celebrados con otros Defensores Universitarios de universidades españolas o la asistencia a jornadas. Todas ellas, bien porque los temas que se han debatido están relacionados con la actividad de la Defensoría, bien porque los asuntos tratados afectan o puedan afectar al funcionamiento de la Universidad, pueden dar lugar a diferentes iniciativas o actuaciones del Defensor Universitario.

4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios.

Los miembros de la Oficina del Defensor Universitario participaron, durante el tiempo de actuación recogido en esta Memoria, en los siguientes Encuentros y Jornadas:

- Reunión de la Red de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid (REDUMA), celebrada el 15 de octubre de 2015 en la Universidad Rey Juan Carlos, en la que se trataron los problemas relacionados con los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster.
- XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), que se celebró en la Universidad Europea de Madrid (Campus de Villaviciosa de Odón), durante los días 4 a 6 de noviembre de 2015.

En este Encuentro se establecieron tres mesas de trabajo sobre la “Problemática de los Trabajos Fin de Grado”, el “Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria” y la “Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica”.

- Jornada de Estudio de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrada el 15 de abril de 2016 en el Campus de Vicálvaro de la Universidad Rey Juan Carlos, en la que se trataron dos temas relacionados con la Universidad y los cambios normativos: “Universidad y cambios normativos: Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público” y “Universidad y cambios normativos: los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores”.

4.2. Relación con órganos de gobierno y representación de la Universidad de Alcalá.

El Defensor Universitario, que no puede formar parte de ningún órgano de gobierno del que no sea miembro nato, para no incurrir en conflictos de intereses, tiene que relacionarse permanentemente con órganos individuales y colegiados en la Universidad, para así dar a conocer las características de la institución y sus funciones, intercambiar puntos de vista sobre los problemas o recabar información que le permita emitir opiniones más autorizadas sobre los asuntos que le han sido sometidos.

Tras su toma de posesión, el Defensor Universitario consideró que era importante difundir las características, funciones y servicios que la institución misma suponía, para lo que se iniciaron contactos con los Decanos de Facultades y Directores de Escuela, a fin de poder ser invitado a una sesión de la Junta de Centro. La positiva respuesta de los Centros a esta iniciativa hizo posible la presentación de la figura del Defensor Universitario en las Juntas de Centro de las Facultades de Derecho (10 de marzo de 2016), Farmacia (11 de marzo de 2016), Biología, Ciencias Ambientales y Química (19 de abril de 2016), Medicina y Ciencias de la Salud (27 de abril de 2016) y Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (11 de mayo de 2016), así como en la Escuela de Arquitectura (29 de junio de 2016), Escuela Politécnica

Superior (1 de julio de 2016), Facultad de Educación (5 de julio de 2016) y Centro Universitario Cardenal Cisneros (8 de julio de 2016).

También, tras contactar con diferentes órganos de representación, se respondió aceptando la presentación del Defensor Universitario en las reuniones de la Junta de Personal Docente e Investigador el 17 de mayo de 2016, Junta de Personal de Administración y Servicios el 9 de junio de 2016 y Comité de Empresa del Personal de Administración y Servicios el 14 de junio de 2016.

Por otra parte, y como viene siendo habitual, el Defensor Universitario o, en su caso, los Defensores Universitarios Adjuntos han asistido como invitados, con voz pero sin voto, a cuantas sesiones ordinarias o extraordinarias se han celebrado, desde junio de 2015 a mayo de 2016, tanto del Consejo de Gobierno como del Claustro.

5. ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

El artículo 245 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá establece que *“Para el desarrollo de sus actuaciones, el Defensor Universitario deberá oír, según el caso de que se trate, a los representantes del sector de la comunidad universitaria concernido. A este efecto, se constituirá un órgano de participación y asesoramiento que estará integrado por dos estudiantes, dos miembros del personal de administración y servicios y dos miembros del personal docente e investigador”*. La composición, mandato y competencias de este órgano se regulan en los artículos 22 a 24 del Reglamento del Defensor Universitario.

La composición del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario (OPyA) ha variado durante el período de actuaciones del Defensor Universitario que aparecen en esta memoria, como consecuencia de la renovación del órgano, derivada de la elección de representantes en el mismo efectuada en la sesión del Claustro de 8 de febrero de 2016.

Los representantes del Claustro en el OPyA antes de su renovación en la citada sesión son los que constan en la Tabla 12, en tanto que los representantes renovados en la misma se contemplan en la Tabla 13. Todos ellos han colaborado activamente en la solución de problemas y en el planteamiento de iniciativas sobre asuntos que preocupan a la Comunidad Universitaria.

TABLA 12. REPRESENTANTES EN EL OPYA ANTES DE SU RENOVACIÓN POR EL CLAUSTRO DEL 8 DE FEBRERO DE 2016.

TITULARES	PDI	D.ª Pilar CHÍAS NAVARRO D.ª Gema CASTILLO GARCÍA
	PAS	D.ª Mª. José BUSTOS MONTAÑÉS D. Jesús LA RODA MUÑOZ
	Estudiantes	D.ª Elisa HIPÓLITO CAMARENA D. Santiago I. RODRÍGUEZ VALCÁRCEL
SUPLENTE	PDI	D. Fernando CRUZ ROLDÁN Vacante
	PAS	D.ª Carmen SASTRE MERLÍN D.ª Juana FRÍAS FERNÁNDEZ
	Estudiantes	Vacante Vacante

TABLA 13. REPRESENTANTES EN EL OPYA TRAS SU RENOVACIÓN POR EL CLAUSTRO DEL 8 DE FEBRERO DE 2016.

TITULARES	PDI	D. Antonio JIMÉNEZ RUIZ D.ª Mª. Isabel GEGÚNDEZ CÁMARA
	PAS	D.ª Mª. Isabel MARTÍNEZ MORALEDA D. Jesús ZAFRA CÁMARA
	Estudiantes	D.ª Henar MARTÍNEZ HERNÁNDEZ D. Roy ABADÍA HEIJKOOP
SUPLENTE	PDI	D. Fernando CRUZ ROLDÁN D. Fernando LOZANO CONTRERAS
	PAS	D.ª Adela SAIZ RODRÍGUEZ D. Tomás BACHILLER MÁRQUEZ
	Estudiantes	D.ª Cristina SÁNCHEZ PACIOS D. Darío CABAÑAS GONZÁLEZ

Durante el tiempo comprendido entre junio de 2015 y julio de 2016 se han celebrado las reuniones plenarias preceptivas, celebradas los días 3 de diciembre de 2015, 3 de marzo de 2016 y 30 de junio de 2016, estando recogidos los asuntos tratados en las mismas en las actas que se recogen en el Anexo A.4.

CONCLUSIONES Y ACTUACIONES INICIADAS

Al término del período comprendido entre junio de 2015 y julio de 2016 al que corresponde esta Memoria, hemos considerado conveniente comunicar a la Comunidad Universitaria un resumen de las actuaciones de mayor relevancia, así como una serie de sugerencias o propuestas con el ánimo de que sean bien aceptadas y sirvan de estímulo para seguir trabajando en aras de mejorar la calidad de los servicios que presta nuestra Universidad.

Ha sido éste un período en el que se han producido cambios en el organigrama de la Defensoría por la elección de un nuevo Defensor Universitario por parte del Claustro y la conformación de un nuevo equipo a la misma, así como por la renovación que se ha producido en el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, formado por los representantes de los colectivos del Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador y Estudiantes elegidos en la sesión del Claustro celebrada el 8 de febrero de 2016.

Durante este tiempo, también se han producido cambios procedimentales en cuanto a la presentación de la Memoria del Defensor Universitario al Claustro se refiere, adaptando la misma a lo reglamentariamente establecido, tanto en el Reglamento del Claustro como en el Reglamento del Defensor Universitario. Esto hace que la presente Memoria sea excepcionalmente atípica, dado que aporta un resumen de actuaciones que se han realizado y registrado en los últimos meses del curso académico 2014-2015 y durante todo el curso 2015-2016, habiéndose desagregado parte de los datos de los consignados en las memorias

de años anteriores para, convenientemente combinados, establecer una visión objetiva de la evolución de las actuaciones de la Defensoría por cursos académicos.

El análisis de dicha evolución, en número, de las actuaciones realizadas desde el curso 2004-2005, nos permite destacar que el proceso de implantación de los Grados, y el consiguiente de extinción de los anteriores Planes de Estudio, provocó un aumento de las peticiones de intervención del Defensor Universitario de forma progresiva hasta el curso 2012-2013, curso en el que se culminó el proceso de implantación del mayor número de Grados, constatándose a partir de dicho curso una tendencia a la baja en el número de actuaciones, de tal manera que en el curso 2015-2016 llevaron a cabo en la Defensoría un 35,2% menos que en el curso 2012-2013.

Por otra parte, el colectivo de Estudiantes es el que sigue planteando el mayor número absoluto de actuaciones, siguiendo la evolución del número de éstas la misma variación temporal que el total de actuaciones, en tanto que las peticiones realizadas por los colectivos del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios no presentan variaciones significativas en su evolución con el paso de los distintos cursos académicos siendo su número comparativamente bajo en todos ellos.

Sin embargo, si se considera el curso 2015-2016, los Estudiantes que realizaron peticiones de actuación por parte del Defensor fueron el 0,5% del colectivo, siendo este porcentaje al 1,2% en el colectivo del PDI y del 0,3% en el colectivo del PAS, por lo que, en términos relativos el colectivo que más solicita la intervención del Defensor Universitario es el del PDI.

Atendiendo a los diferentes tipos de actuaciones, casi el 75% ha correspondido a la respuesta a consultas, reduciéndose las quejas planteadas en casi un 20% desde el curso 2012-2013, habiendo caído durante el curso 2015-2016 el número de mediaciones, con respecto a cursos anteriores, como consecuencia principal al haber aplicado la definición estricta del concepto de mediación, en la que ambas partes en conflicto deban estar de acuerdo en que el Defensor realice un arbitraje en el conflicto de que se trate, pasando actuaciones contempladas anteriormente como mediaciones a consultas con intervención de personas externas a la Defensoría.

Desde el punto de vista de la distribución mensual, los meses en los que se registran un mayor número de actuaciones son los de junio y julio y, en menor medida, septiembre, lo que se debe a que durante los mismos se procede a la publicación de calificaciones y tiene lugar el proceso de matriculación. En este aspecto, sorprende el escaso número de

actuaciones solicitadas en los meses de enero y febrero, a pesar de que se dan las mismas circunstancias que en los citados anteriormente.

En cuanto a la resolución de los diferentes expedientes tramitados en el período, casi un 80% se ha considerado como “cerrado”, entendiéndose por tal a la actuación que ha dado respuesta a una consulta que únicamente requiere de una orientación sobre procedimientos o trámites a seguir en la solución de sus problemas. Destacar que, de las 173 actuaciones realizadas a instancia de parte, únicamente una ha sido rechazada o no admitida a trámite por presentarse de manera anónima. El proceder habitual de la Defensoría, que reduce ampliamente el número de rechazos, se basa en la solicitud de subsanación de errores o ampliación de datos a quienes solicitan nuestra intervención.

Centrándonos en el colectivo de Estudiantes, la mayor parte de las actuaciones se realiza a instancia de los alumnos de Grado y están relacionadas con aspectos docentes y, en especial, con temas relacionados con la evaluación y su adaptación a lo establecido en las guías docentes, la compensación curricular y los Trabajos Fin de Grado o Fin de Máster. El número de expedientes que tienen que ver con los procesos de revisión de calificaciones o de compensación curricular ha llevado al Defensor a, por iniciativa propia, diseñar unas guías orientativas para estudiantes en las que, de forma simplificada se establecen los procedimientos que se definen en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes y en el Reglamento de Compensación Curricular, con el fin de dar respuesta inmediata a quienes consultan sobre los mismos, evitando así el incumplimiento por parte de los estudiantes, de los plazos que en cada caso se han establecido.

En este punto, destacar que esta Defensoría ve con preocupación el hecho de que se vayan produciendo casos de violencia o acoso en nuestra Universidad y que el número de estos pueda ir creciendo, por lo que desde aquí hacemos la recomendación de que se establezcan los protocolos y procedimientos de actuación necesarios para poder orientar a quienes los sufren sobre los pasos a seguir en la solución de estas situaciones y, a la vez, erradicar este tipo de comportamientos del ámbito universitario. Congratularnos porque a la hora de realizar esta presentación el Consejo de Gobierno ya había aprobado el “Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual o identidad de género en el ámbito de la Universidad de Alcalá”.

Entendiendo que las quejas y sugerencias que se hacen a la Universidad no tienen más finalidad que la de corregir posibles disfunciones en el desarrollo de las actividades propias de sus diferentes órganos y servicios, y considerando la existencia de un Reglamento de

Quejas y Sugerencias, que recoge el procedimiento para su tratamiento y resolución, desde la Defensoría se ha comprobado que, dentro de los Sistemas de Garantía de Calidad establecidos para los diferentes Grados por las correspondientes Facultades y Escuelas, las instrucciones que recogen la forma de hacerlo por parte de Decanos y Directores incumplen, en la mayor parte de los casos lo establecido en dicho reglamento, por lo que, en su momento se emitió una recomendación con el fin de adecuar dichas instrucciones a lo reglamentario. Dado que la recomendación se hizo a final de curso, existe el compromiso por parte de la Defensoría de hacer un seguimiento del grado de adaptación de las citadas instrucciones.

También a finales de curso se disponía del informe “Libertad de Cátedra en el Espacio Europeo de Educación Superior”, en el que se realiza un análisis exhaustivo de la legislación y, sobre todo, de la jurisprudencia relacionada con diferentes aspectos relativos a la libertad de cátedra. Este informe se hará llegar a la comunidad universitaria el próximo curso.

También se está llevando a cabo un estudio sobre las “Ayudas y Contratos Predoctorales de Formación del Personal Investigador”, propuesto en marzo de 2016 en la sesión plenaria del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario. De igual forma, durante el próximo curso se dispondrá del informe “El ejercicio del derecho de sufragio en las Universidades Españolas” y de las conclusiones que del mismo se deriven.

Como consecuencia de las reclamaciones recibidas en la Defensoría, durante el próximo curso se pretende emitir sendas recomendaciones relacionadas con el cumplimiento de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes en lo relativo a las pruebas finales y sus porcentajes sobre la calificación final, de manera que se cuide su cumplimiento en la redacción de las guías docentes, así como garantizar el cumplimiento de la Normativa de Trabajos Fin de Grado y el Reglamento de Trabajos Fin de Máster.

Junto con ello, y en función de las actuaciones que se vayan solicitando, basándonos en lo establecido en el artículo 4 del Reglamento del Defensor Universitario, esta Defensoría irá emitiendo cuantas recomendaciones considere oportuno con el fin mejorar la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación, ofrecido por la Universidad a la sociedad, tal y como se regula en el artículo 1.2 de dicho Reglamento. Igualmente, se realizarán cuantas actuaciones de oficio, a iniciativa propia o del Órgano de Participación y Asesoramiento vayan proponiéndose. Queda pendiente también la presentación del Defensor ante aquellos centros u órganos de representación en los que hasta ahora no ha sido posible hacerlo.

ANEXOS

A.1. Registro de actuaciones.

A.1.1. Actuaciones a instancia de parte. Período junio-julio de 2015.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
1	01/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Disconformidad con los criterios de evaluación aplicados que contradicen la Guía Docente de la asignatura.
2	02/06/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Problemas para obtener un certificado de concesión de beca para un Estudio Propio.
3	02/06/2015	PDI	Queja	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Desacuerdo con la contabilización de la dedicación docente que le hace el Departamento.
4	03/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Exámenes	Confirmación de fechas de exámenes de Máster.
5	05/06/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Desacuerdo con proceso de cambio de nombre y de directores de Tesis.
6	05/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Evaluación	Dudas sobre evaluación y permanencia.
7	09/06/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación sobre procedimiento para solicitar segunda corrección.
8	09/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación para solicitar el Tribunal de Compensación.
9	10/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación para solicitar el Tribunal de Compensación.
10	10/06/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo aplicación criterios de calificación en una asignatura.
11	12/06/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Solapamiento de horarios de asignaturas al simultanear dos Grados.
12	12/06/2015	PDI	Cautela	Cerrado	Vida Universitaria	Seguridad	Orientación ante posibles problemas derivados del comportamiento de un alumno.
13	15/06/2015	Estudiantes	Cautela	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Problemas de convivencia entre un alumno y dos profesores al hilo de una revisión de exámenes.
14	15/06/2015	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Desacuerdo con retirada del Máster de Musicoterapia para el curso próximo.
15	15/06/2015	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Normativa	Disconformidad con normativa de cambio de fecha de examen.
16	16/06/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Descontento con la forma de impartir una asignatura.
17	17/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
18	17/06/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Deficiente información recibida en relación con la aplicación de la tabla de adaptación al Grado.
19	22/06/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Problemas de convivencia entre alumna y dos profesoras con consecuencias en la evaluación de la alumna.
20	22/06/2015	Otros	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Servicios a la Comunidad	Deficiente información y trato en la Biblioteca Central (CRAI).
21	23/06/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Incompatibilidad horaria de dos exámenes de la misma titulación.
22	23/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento sobre solicitud de Tribunal de Compensación.
23	23/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Asesoramiento sobre continuidad de los estudios tras interrupción por problemas económicos.
24	24/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Posibilidad de realizar pruebas de evaluación a distancia.
25	26/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación en una asignatura y orientación para solicitar segunda corrección.
26	26/06/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Disconformidad con la actividad docente de un profesor.
27	26/06/2015	Estudiantes	Queja	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con el comportamiento de una profesora respecto a sus calificaciones.
28	29/06/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Desacuerdo con la actuación del Director de Tesis.
29	29/06/2015	PAS	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Servicios a la Comunidad	Dificultad de aparcamiento en el Campus Ciudad.
30	30/06/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación en una asignatura y orientación para solicitar segunda corrección.
31	01/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Asesoramiento sobre acusación infundada.
32	02/07/2015	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	Becas	Desacuerdo con la imposibilidad de solicitar becas del Consejo Social.
33	02/07/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con modo de actuar del profesorado, aplicación de criterios de evaluación y calificación en una asignatura.
34	02/07/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Reclamación de título Propio por extravío en el envío.
35	03/07/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento para solicitar el Tribunal de Compensación.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
36	06/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Orientación para superar las dos últimas asignaturas de la carrera y solicitar convocatorias adicionales.
37	06/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación para superar la última asignatura.
38	06/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación para solicitar segunda corrección en una asignatura.
39	06/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Desacuerdo con fechas TFG.
40	06/07/2015	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Retribuciones y Complementos	Asesoramiento sobre derecho a trienios del personal investigador.
41	07/07/2015	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Asesoramiento ante posible suplantación en examen.
42	08/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Orientación para cambiarse de un Grado a otro en la misma Facultad.
43	08/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación para superar la última asignatura con convocatorias agotadas.
44	08/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con contenidos de examen de recuperación en una asignatura.
45	09/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Evaluación	Desacuerdo con la evaluación de una asignatura de Máster.
46	09/07/2015	PDI	Queja	Cerrado	Asuntos Económicos	Otros	Disconformidad con la normativa de tramitación de facturas.
47	10/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre solicitud de convocatorias extraordinarias al Consejo Social.
48	13/07/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Imposibilidad física de realizar un examen y asesoramiento para que no le corra convocatoria.
49	13/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Otros	Orientación para solucionar la imposibilidad de trasladarse debido al impago de la matrícula anterior.
50	13/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento para solicitar el Tribunal de Compensación.
51	14/07/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación obtenida en una asignatura.
52	14/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación para superar una asignatura optativa.
53	14/07/2015	PDI	Cautela	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Cuestionamiento sobre la imparcialidad de una Comisión de revisión de un examen.
54	15/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento para solicitar el Tribunal de Compensación.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
55	15/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación obtenida en las actividades y evaluación final de una asignatura.
56	16/07/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento para solicitar el Tribunal de Compensación.
57	16/07/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Reconocimiento de créditos de libre elección y orientación para solicitar Tribunal de Compensación.
58	16/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre solicitud de convocatoria extraordinaria al consejo Social para asignaturas extintas.
59	16/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre solicitud de convocatoria extraordinaria del Consejo Social.
60	16/07/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación por incumplimiento de la Guía Docente en una asignatura.
61	16/07/2015	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Asesoramiento sobre decisión a tomar en el Tribunal de Revisión de calificación.
62	17/07/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Dificultad para aprobar la última asignatura de Grado y asesoramiento para solicitar el Tribunal de Compensación.
63	17/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre cómo proceder ante la imposibilidad de aprobar la última asignatura de licenciatura.
64	17/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre Tribunal de Compensación.
65	17/07/2015	PAS	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Comportamiento inadecuado de profesor.
66	21/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación para solicitar el Tribunal de Compensación.
67	22/07/2015	Estudiantes	Mediación	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Problemas para abonar la matrícula.
68	24/07/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Expediente	Disconformidad con fecha de cierre de actas y tiempo disponible para realizar trámites en Secretaría.
69	27/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Problemas para realizar la matrícula debido a tener pendiente un pago por traslado en el curso 2012-13.
70	27/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento para interrumpir temporalmente los estudios y futura reincorporación.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
71	28/07/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Prácticas	Disconformidad con aplazamiento de adjudicación de Prácticas tuteladas del primer cuatrimestre hasta Septiembre.
72	29/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Expediente	Orientación para solicitar la devolución del pago del título mediante envío a domicilio, por error.
73	30/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Orientación sobre solicitud de convocatorias extraordinarias del Consejo Social.
74	30/07/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Infraestructuras	Dificultad para realizar exámenes por la excesiva temperatura en las aulas.

A.1.2. Actuaciones de oficio. Período junio-julio de 2015.

FECHA	TIPO	ASUNTO
02/06/2015	Recomendación	Recomendación sobre la necesidad de asegurar la calidad académica de los Cursos de Verano que oferta la Universidad de Alcalá.

A.1.3. Actuaciones a instancia de parte. Curso 2015-2016.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
75	31/07/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Posibilidad de convalidación de asignaturas en un segundo Grado.
76	01/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Desacuerdo con resolución del Tribunal de Compensación.
77	01/09/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Orientación sobre matrícula y evaluación del TFG.
78	01/09/2015	Otros	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Infraestructuras	Fallos de seguridad vial en el Campus Externo.
79	04/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre funcionamiento del Tribunal de Compensación.
80	07/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre funcionamiento del Tribunal de Compensación para solicitud de una asignatura extinta.
81	07/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Becas	Asesoramiento sobre posibilidad de solicitud de beca MEC.
82	07/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con evaluación.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
83	09/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Problemas para completar el expediente a falta de 1 crédito de libre elección.
84	09/09/2015	Otros	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Servicios de la Comunidad	Deficiente mantenimiento del alumbrado en el Campus Externo.
85	14/09/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Asesoramiento sobre Tribunal de Compensación.
86	17/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Desacuerdo con calificación de Tribunal de Compensación.
87	17/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Desacuerdo con calificación de Tribunal de Compensación.
88	17/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Problemas con el profesor de una asignatura.
89	17/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Desacuerdo con calificación TFM.
90	17/09/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Posibilidad de aplazar la presentación del TFM al siguiente curso.
91	17/09/2015	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Asesoramiento sobre lugar de impartición de tutorías.
92	17/09/2015	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Información sobre proceder ante la actuación inadecuada de un alumno.
93	21/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Ausencia del profesor en examen de licenciatura.
94	21/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Desacuerdo con proceder del Tutor del Máster.
95	22/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Solicitud de convocatoria extraordinaria al Consejo Social para presentar el PFC.
96	23/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Falta de respuesta a solicitud de información sobre horario definitivo de Máster.
97	24/09/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Asesoramiento sobre la subida de precios públicos de matrícula a estudiantes no comunitarios.
98	25/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Retraso en la resolución del Tribunal de Compensación.
99	28/09/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Denegación de recurso contra la resolución del Tribunal de TFG.
100	28/09/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Otros	Denegación de devolución de importe de preinscripción en Máster.
101	28/09/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Asesoramiento sobre la subida de precios públicos de matrícula para estudiantes no comunitarios.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
102	01/10/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Asesoramiento sobre la subida de precios públicos de matrícula a estudiantes no comunitarios.
103	06/10/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Problemas para finalizar un Máster debido a cuestiones administrativas.
104	06/10/2015	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Evaluación	Desacuerdo con procedimiento de evaluación del PFC.
105	07/10/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Asesoramiento sobre subida de precios públicos de matrícula para estudiantes no comunitarios.
106	08/10/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Posibilidad de presentar el TFM fuera de la fecha establecida.
107	13/10/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Orientación para presentar recurso potestativo al Consejo Social solicitando convocatorias extraordinarias.
108	13/10/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Desacuerdo con convalidación de asignaturas.
109	14/10/2015	Otros	Queja	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Desacuerdo con oferta del TFG .
110	26/10/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Orientación para solicitar la defensa de TFM antes del plazo establecido.
111	28/10/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento sobre funcionamiento del Tribunal de Compensación.
112	30/10/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Evaluación	Desacuerdo con procedimiento de evaluación del PFC.
113	05/11/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Orientación ante solicitud de evaluación individual en un trabajo en grupo.
114	10/11/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Dificultades para matricularse en varias asignaturas.
115	16/11/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Becas	Posibilidades de solicitar una beca MEC fuera del plazo establecido.
116	20/11/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Desacuerdo con decisión sobre matrícula de créditos de libre elección.
117	25/11/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Becas	Denegación de Beca Erasmus MEC por presuntos errores de entrega de documentación.
118	26/11/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Paralización de la matrícula en el Grado de Enfermería por error en el sistema de acceso a la titulación.
119	30/11/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Problemas con la tutora del TFG y posibilidad de cambio.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
120	10/12/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la aplicación de los criterios de evaluación en una asignatura.
121	15/12/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Situación conflictiva con compañeras de grupo de trabajo.
122	16/12/2015	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Desacuerdo con aplicación del tipo de bonificación por familia numerosa en matrícula.
123	16/12/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Problema con la dirección de la tesis doctoral.
124	16/12/2015	PDI	Mediación	Cerrado	Vida Universitaria	Otros	Petición de coordinación entre Unidad Docente de Prácticas Clínicas y Comisión de Contratación.
125	08/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación sobre extravío de examen por parte de un profesor y modo de evaluación en su caso.
126	11/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Sobre cambio de examen de tipo test a desarrollo en dos asignaturas.
127	11/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Denegación de convalidaciones y posible error en el precio.
128	11/01/2016	PDI	Queja	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Disconformidad con el procedimiento del Programa Docente.
129	12/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con interpretación de la guía docente y sobre el proceso de revisión de exámenes.
130	13/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Orientación sobre el procedimiento para solicitar una convocatoria para realizar el PFC.
131	15/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Imposibilidad de presentarse a Evaluación Final en una asignatura.
132	18/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Imposibilidad de solicitar una beca para estudiar en otra universidad por falta de convenio con la misma.
133	27/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación sobre solicitud de Tribunal de Compensación.
134	27/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Disconformidad con la nota otorgada a una trabajo.
135	27/01/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Informa sobre su situación de "Refugiado Político Venezolano", pero no pide actuación alguna.
136	29/01/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Procedimiento que utiliza el profesorado para proporcionar a los alumnos el material del Máster.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
137	03/02/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Desacuerdo en la interpretación de la designación de directores de tesis.
138	05/02/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Expedientes	Trámites a realizar para obtención de título de Máster Propio extinguido.
139	10/02/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación sobre tramitación de una queja.
140	10/02/2016	PDI	Queja	Resuelto favorable	Vida Universitaria	Servicios de la Comunidad	Deterioro del funcionamiento de las cafeterías del Campus externo.
141	15/02/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Exámenes	Ausencia de contestación al alumno para revisión de los test de exámenes.
142	23/02/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Calificación en evaluación continua.
143	29/02/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto no favorable	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Pago pendiente de la matrícula por problemas económicos de alumna no matriculada.
144	29/02/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Vida Universitaria	Servicios de la Comunidad	Discrepancias en el pago por arreglo de una campana de extracción por incendio en la cocina del estudiante
145	29/02/2016	PDI	Consulta con intervención	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Acreditación de profesor Titular de E.U. a Titular de Universidad.
146	02/03/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Establecer contacto con nuevo director de tesis
147	03/03/2016	PDI	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Becas	Criterios solicitud becas postdoctorales.
148	08/03/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Becas	Denegación de beca.
149	08/03/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Imposibilidad de hacer frente al pago de la matrícula por situación económica insostenible.
150	10/03/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Becas	Denegación beca
151	14/03/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Evaluación	Informe negativo del Centro Educativo asignado para realización de Prácticas Docentes.
152	16/03/2016	PDI	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Vida Universitaria	Otros	Ampliación de la renovación de las cuentas de correo electrónicos de los profesores jubilados.
153	30/03/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Cursos de libre elección en Medicina.
154	31/03/2016	Estudiantes	Mediación	En estudio	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Asignación de prácticas tuteladas de Farmacia.
155	31/03/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Evaluación	No aplicación de los criterios de evaluación y de revisión de la asignatura de "Derecho Civil" del Máster de Acceso a la Abogacía.
156	11/04/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Resuelto sin intervención	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Problemas con la modificación de matrícula del TFG.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
157	13/04/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Planes de estudios: reconocimiento título de grado/máster estudios de arquitectura
158	16/04/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Criterios de reparto y asignación de asignaturas troncales y de Master y optativas
159	21/04/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Expresar horas en vez de los créditos ECTS el Título de Experto en Fisioterapia Deportiva
160	25/04/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Cambio de Evaluación continua a Evaluación final impuesto por el profesor.
161	29/04/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Denegación de convalidación de asignatura
162	09/05/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Resuelto sin intervención	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Dificultades para modificar la fecha de un examen por causas justificadas (deportista alto nivel).
163	09/05/2016	PAS	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Asuntos Laborales	Traslados	Tardanza en la incorporación a su nuevo puesto de trabajo.
164	09/05/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Aclaración de "fuerza mayor" invocada por los alumnos para cambiar fecha de examen.
165	10/05/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Tipo de examen de la asignatura "Clínica Médica" del plan de estudio de Licenciatura de Medicina (a extinguir).
166	10/05/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Vida Universitaria	Servicios de la Comunidad	Cambio a una habitación individual en CRUSA.
167	10/05/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Consulta sobre requisito de evaluación no reflejado en guía la guía docente.
168	12/05/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Información sobre la calificación de no presentado en la evaluación continua.
169	18/05/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Derivado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Anulación de matrícula por enfermedad justificada documentalmente.
170	18/05/2016	Otros	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Solicitud de información desde Argentina sobre proceder ante alumnos con una única asignatura para terminar la carrera.
171	23/05/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Dificultades para expresarse por escrito en el examen de una asignatura.
172	24/05/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Obligatoriedad de asistencia a Prácticas y faltas justificadas.
173	24/05/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con calificación en una asignatura.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
174	31/05/2016	Estudiantes	Cautela	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Ausencia de tiempo mínimo entre exámenes del mismo curso en la Licenciatura de Medicina.
175	31/05/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Vida Universitaria	Otros	Petición información sobre exención de pago de matrícula por discapacidad.
176	31/05/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Examen extraordinario y criterios de calificación no reflejados en la guía docente.
177	01/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación para compensar una asignatura y presentar el TFG.
178	01/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Información sobre criterios de evaluación y revisión de examen.
179	01/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Defensa del TFG.
180	01/06/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Mecanismos para crear una nueva Unidad Docente en el Departamento.
181	02/06/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Comunicación del tipo de examen una semana antes de la fecha del mismo.
182	03/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Otros	Asesoramiento sobre responsabilidades jurídicas y confidencialidad que pudiera tener como delegada de curso.
183	03/06/2016	PDI	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Asuntos Académicos	Actividad Investigadora	Supresión en ayuda PIF de una mínima financiación de Grupo de Investigación
184	06/06/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Discrepancia en el criterio de aplicación de los criterios de calificación.
185	07/06/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Derivado	Gestión Alumnado Grado	Becas	Disconformidad con la respuesta recibida en la resolución de dos becas de verano en el extranjero.
186	07/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Reclamación de calificación de una asignatura.
187	07/06/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Ausencia de respuesta a la petición de tutorías, tipo de examen distinto al que venía realizándose en Licenciatura.
188	08/06/2016	PDI	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Convalidación asignaturas estudiantes programa erasmus.
189	09/06/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Desacuerdo con cambio de tipo de exámenes en asignaturas de Licenciatura.
190	09/06/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Solicitud de revisión de examen y guía docente que no sigue normativa
191	09/06/2016	Estudiantes	Rechazado	No admitido a trámite			Desconocido.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
192	14/06/2016	Otros	Consulta orientativa	Derivado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Otros	Orientación para solicitar traslado a la UAH con el fin de finalizar estudios no renovados.
193	14/06/2016	PDI	Consulta con intervención	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Falta de argumentación por escrito de la no admisión de un curso de verano.
194	15/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Desacuerdo con el pago de la matrícula de Prácticas Externas.
195	15/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Disconformidad con proceso de evaluación de una asignatura.
196	15/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con calificaciones definitivas.
197	15/06/2016	PDI	Cautela	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Discrepancias sobre la actuación del proceso de calificación y de reclamación del Programa Docencia.
198	15/06/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Orientación ante numerosas llamadas del padre de una alumna en desacuerdo con resolución adoptada por Decanato.
199	16/06/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con calificación e intervención del Tribunal de Reclamación.
200	16/06/2016	PDI	Cautela	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Revocación de Actas provisionales por parte de la Directora del Departamento.
201	17/06/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Acceso/Matrícula	Denegación de acceso prioritario al Master de Formación del profesorado de los alumnos del grado en "Lenguas modernas y Traducción"
202	17/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Cambio normativo de compensación curricular en planes a extinguir.
203	17/06/2016	PDI	Consulta orientativa	Abandono	Asuntos Académicos	Otros	Reparto docente y conciliación familiar.
204	21/06/2016	Estudiantes	Amparo	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Asesoramiento ante dificultades para presentar la tesis doctoral.
205	21/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Asesoramiento sobre guía docente de una asignatura.
206	23/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento sobre permanencia en la Universidad.
207	23/06/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Asesoramiento sobre calificaciones a alumnos de evaluación continua de convocatoria ordinaria.
208	24/06/2016	PAS	Consulta con intervención	Cerrado	Asuntos Laborales	Otros	Disminuir el ruido conversacional en el dependencias de un Servicio de la UAH.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
209	27/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación para superar la última asignatura para concluir el Grado.
210	27/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con calificación definitiva de una asignatura.
211	27/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Disconformidad con la nota del Proyecto Fin de Carrera
212	29/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación sobre reclamación de calificación definitiva.
213	29/06/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Recusación de profesores en tribunal de examen por parte de alumno.
214	30/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Convocatoria extraordinaria al Consejo Social
215	30/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Actuaciones ante calificación con la que está en desacuerdo y pregunta sobre qué es el recurso de alzada.
216	30/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Orientación sobre cómo actuar tras inasistencia profesor a examen programado.
217	30/06/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Información sobre si un examen oral puede complementar a uno escrito.
218	30/06/2016	Estudiantes	Queja	En estudio	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	No argumentan los criterios por los que se le suspende el TFM con la calificación de 0.
219	01/07/2016	Estudiantes	Amparo	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Disconformidad con los criterios de evaluación de dos asignaturas.
220	01/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Otros	Reclamación pago de teléfono móvil por la UAH
221	04/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Información sobre solicitud de una nueva convocatoria al Consejo Social.
222	04/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación de examen final.
223	06/07/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Derivado	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Presunta agresión de un profesor a un alumno en una revisión de exámenes.
224	06/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Derivado	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Acoso por parte de compañeros de clase en redes sociales.
225	06/07/2016	PDI	Consulta con intervención	Derivado	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Comportamiento agresivo y amenazante de un estudiante a profesores en revisión de exámenes.
226	08/07/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Asuntos Económicos	Otros	Solicitud de devolución de importe por error en la solicitud de título.
227	11/07/2016	Estudiantes	Amparo	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Reclamación sobre evaluación.

	FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
228	11/07/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Queja sobre incumplimiento de compromiso verbal de publicación de calificaciones.
229	11/07/2016	PDI	Amparo	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Uso indebido del Aula Virtual.
230	12/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Información sobre el número de convocatorias mínimo para optar al Tribunal de Compensación.
231	13/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación en PAE
232	13/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación sobre procedimiento por desacuerdo con calificación.
233	14/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Información sobre revisión de calificación.
234	15/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Compensación de asignatura.
235	15/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Resuelto sin intervención	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Calificación errónea como no presentado en Prácticas en Empresas.
236	15/07/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto sin intervención	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Imposibilidad de acceso telemático a proceso de matrícula.
237	18/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	En estudio	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Precios de matrícula para alumnos extracomunitarios.
238	20/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Información sobre defensa de TFG
239	20/07/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Asuntos Económicos	Otros	Solicitud de devolución de tasas por error en la petición de Título.
240	20/07/2016	Estudiantes	Queja	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Problemas con el proceso de matriculación.
241	21/07/2016	Estudiantes	Queja	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Reclamación sobre su admisión en Estudios Ingleses.
242	21/07/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Consulta sobre plazo de audiencia.
243	22/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	No se ha respondido a la reclamación sobre calificación definitiva presentada en su día.
244	26/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Restricción en la elección de optativas entre Campus de Guadalajara y Alcalá.
245	27/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Petición de no matriculación en asignaturas de cursos anteriores.
246	29/07/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	No asistencia a examen por enfermedad.
247	29/07/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	Otros	Retraso en la tramitación del certificado académico de Grado y consecuencias en la inmediata ocupación laboral.

A.1.4. Actuaciones de oficio. Curso 2015-2016.

FECHA	TIPO	ASUNTO
28/04/2016	Sugerencia	Necesidad de adaptación normativa del Buzón de Quejas y Sugerencias de la UAH y de la orientación a los usuarios en su presentación ante los órganos competentes.
23/06/2016	Guía orientativa	Guía orientativa sobre el procedimiento a seguir en caso de desacuerdo con la calificación de una asignatura.
23/06/2016	Guía orientativa	Guía orientativa sobre el procedimiento a seguir en la compensación curricular de una asignatura.
04/07/2016	Recomendación	Adaptación del Procedimiento de Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director de Centro al Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

A.2. Resultados de la encuesta de satisfacción.

	Respuestas
1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?	
Estudiantes	90 (74,4%)
Personal de Administración y Servicios	3 (2,5%)
Personal Docente e Investigador	24 (19,8%)
Otros	4 (3,3%)
2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?	
Compañeros/as y/o delegados/as de clase	39 (32,5%)
Internet	38 (31,7%)
Profesores/as	17 (14,2%)
Publicidad, carteles	7 (5,8%)
Otro (Por favor especifique)	19 (15,8%)
3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?	
Consulta	31 (25,8%)
Queja	49 (40,8%)
Mediación	34 (28,3%)
Otro (Por favor especifique)	6 (5,0%)
4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...	
De carácter académico	79 (65,8%)
De carácter laboral	7 (5,8%)
Otros	3 (2,5%)
De carácter administrativo	27 (22,5%)
Sobre instalaciones y recursos materiales	4 (3,3%)
5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?	
Sí	62 (52,1%)
No	57 (47,9%)

6. En caso de haber utilizado otras vías, ¿cuáles fueron?

Profesor/a	14 (23,3%)
Decano/a, Director/a de Escuela	11 (18,3%)
Comité de empresa	0 (0,0%)
Delegación de alumnos	6 (10,0%)
Consejo de estudiantes	1 (1,7%)
Director/a de Departamento	10 (16,7%)
Rector / Vicerrector/a	6 (10,0%)
Gerencia	2 (3,3%)
Asesoría jurídica	0 (0,0%)
Otro (Por favor especifique)	10 (16,7%)

7. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:

Muy satisfecho	59 (50,9%)
Satisfecho	36 (31,0%)
Insatisfecho	7 (6,0%)
Muy insatisfecho	14 (12,1%)

8. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?

Muy satisfecho	46 (39,7%)
Satisfecho	32 (27,6%)
Insatisfecho	19 (16,4%)
Muy insatisfecho	19 (16,4%)

9. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?

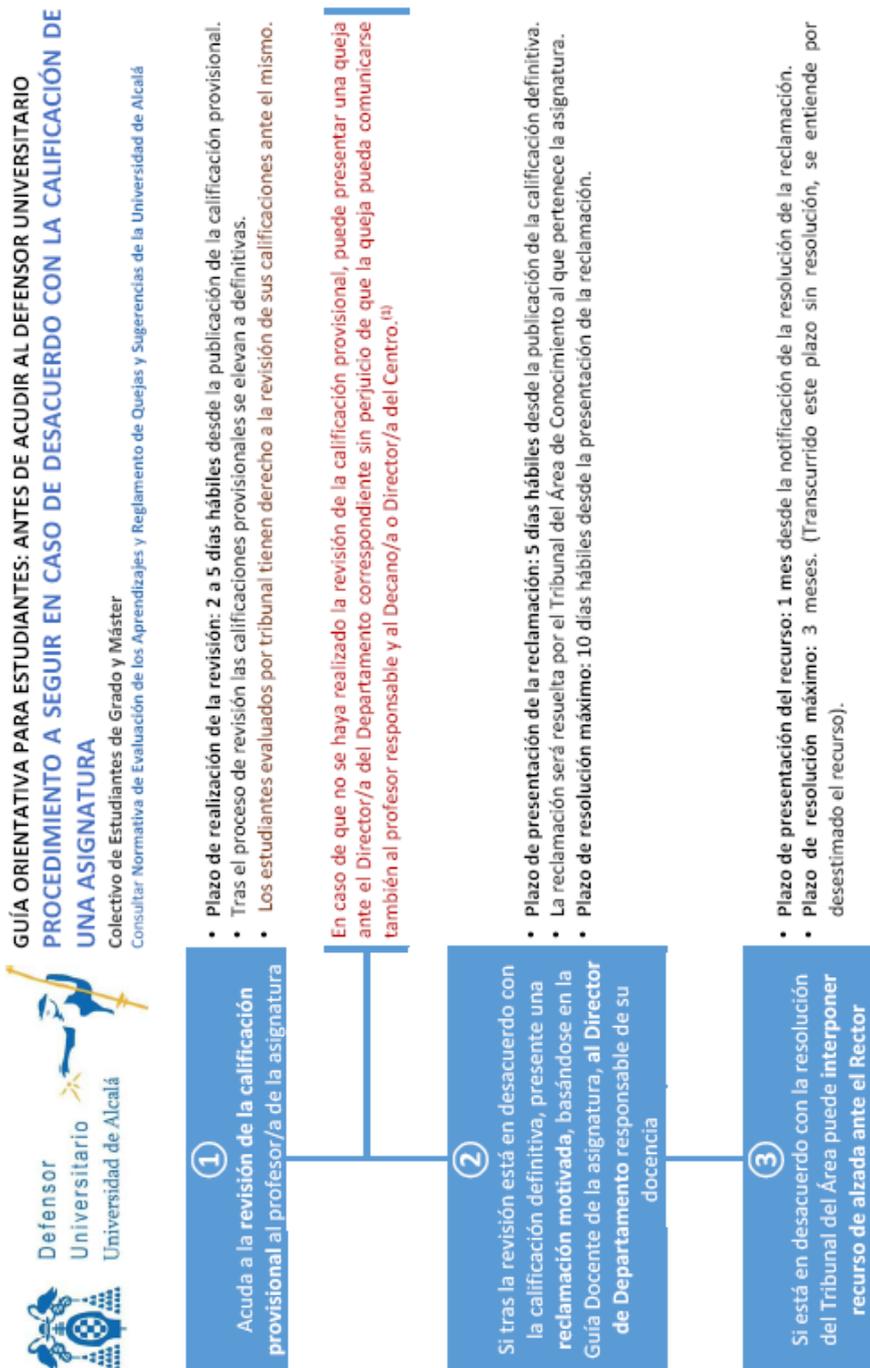
Sí	66 (56,9%)
No	50 (43,1%)

10. ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario?

Sí	91 (78,4%)
No	25 (21,6%)

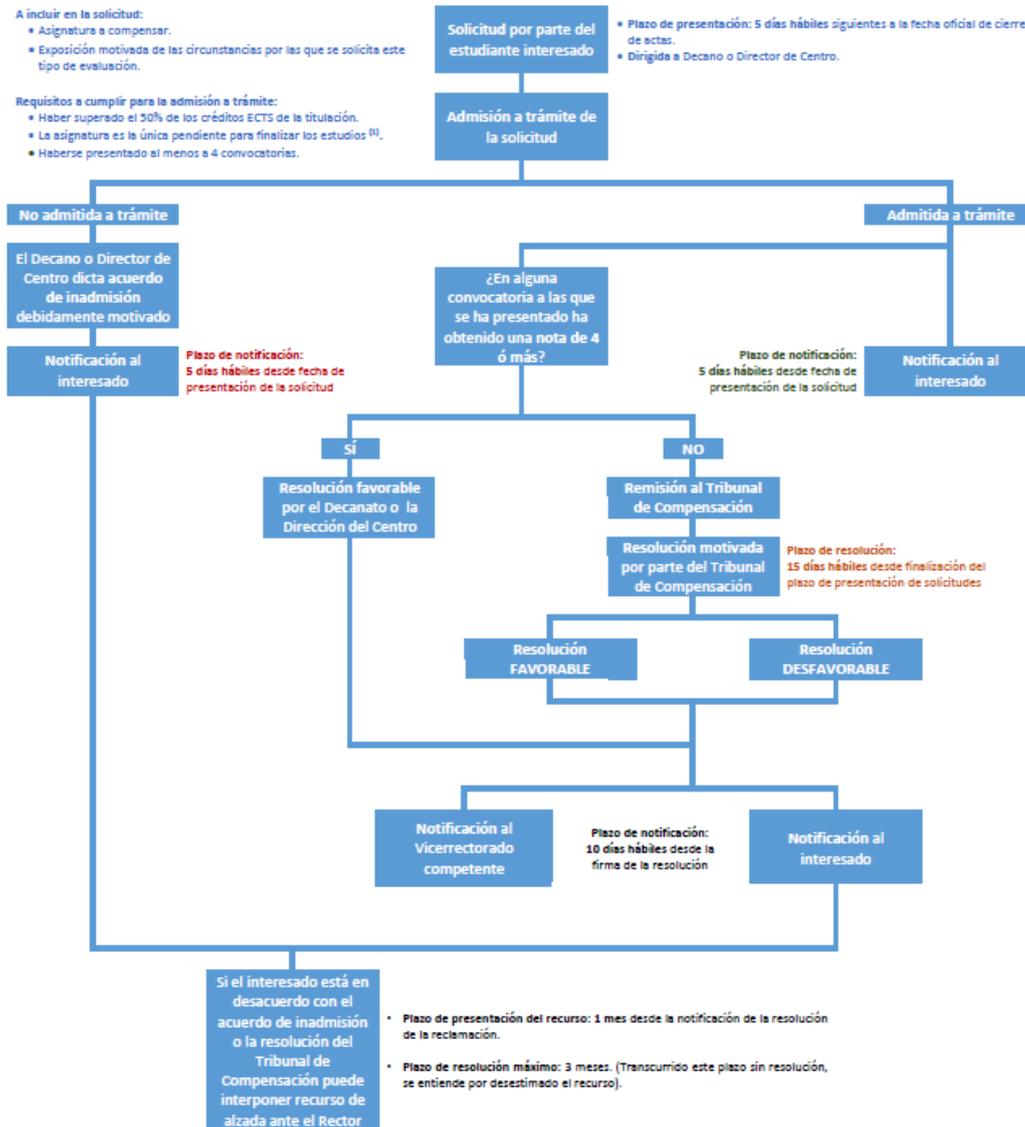
A.3. Guías orientativas.

A.3.1. Procedimiento a seguir en caso de desacuerdo con la calificación de una asignatura.



⁽⁴⁾ La queja ante el Director/a de Departamento está regulada por el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

A.3.2. Procedimiento a seguir en la compensación curricular de una asignatura.



SI DESPUÉS DE SEGUIR ESTE PROCEDIMIENTO EL ESTUDIANTE ENTIENDE QUE SE HAN VULNERADO SUS DERECHOS PUEDE ACUDIR AL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

⁽¹⁾ Se excluyen de la compensación curricular las asignaturas de 12 o más créditos ECTS, las Prácticas Académicas Externas, las prácticas tuteladas de los Grados de Medicina y Farmacia, y el Trabajo Fin de Grado o, en su caso, Trabajo Fin de Carrera.

A.4. Actas de las sesiones plenarias del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 3 DE DICIEMBRE DE 2015.

En Alcalá de Henares, siendo las 12:00 h. del día **3 de Diciembre de 2015**, se reúne en la Sala de Juntas de la Oficina del Defensor Universitario, el Pleno del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario para tratar, de acuerdo con la convocatoria debidamente difundida, el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
- 2.- Informe de las últimas actuaciones realizadas por la ODU.
- 3.- Asuntos varios.
- 6.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión el Defensor Universitario Adjunto Primero, en funciones, D. Tomás Gallego Izquierdo asistido por la Defensora Universitaria Adjunta Segunda, en funciones, D.ª Juana Rodríguez Bullido así como por D.ª María Jesús Pérez Lobón, Secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A., con la presencia de:

ASISTENTES:

- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D.ª M.ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D.ª Elisa Hipólito Camarena (representante titular de los Estudiantes)
- D. Santiago I. Rodríguez Valcárcel (representante titular de los Estudiantes)

Han excusado su asistencia:

- D.ª Pilar Chías Navarro (representante titular del PDI)
- D.ª Gema Castillo García (representante titular del PDI)
- D. Fernando Cruz Roldán (representante suplente del PDI)

Antes de dar comienzo al orden del día D. Tomás Gallego propone manifestar el agradecimiento a D.ª M.ª Enriqueta Arias, por su trabajo y dedicación a la Defensoría durante su período como Defensora Universitaria a lo cual se adhieren unánimemente los miembros asistentes.

1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.

Se aprueba el acta por asentimiento.

2.- Informe de las últimas actuaciones realizadas por la ODU.

El Defensor Universitario Adjunto comienza explicando la demora en la convocatoria de este Pleno que ha sido debido a las especiales circunstancias que concurrían. A continuación informa sobre las actuaciones realizadas por la ODU desde el mes de mayo pasado hasta la fecha, que han supuesto un total de 129 actuaciones, de las cuales 111 corresponden al colectivo de Estudiantes, 10 al PDI, 2 al PAS y 5 a Otros.

Entre las actuaciones pertenecientes al colectivo de Estudiantes las más numerosas han sido las consultas (92), seguidas de las quejas (15) y 1 mediación. Los asuntos más frecuentes han sido los relativos a la Evaluación, Convalidación y Permanencia (Tribunal de Compensación), Reconocimiento de Créditos, Precios y Tasas y TFG.

En cuanto a las actuaciones relativas al colectivo del PDI se han producido 6 consultas, 2 quejas y 2 cautelas. Algunos de los asuntos tratados con más frecuencia fueron los relativos a la Actividad Docente, Problemas de Convivencia o Asuntos Económicos.

Las relativas al PAS han consistido en dos quejas por problemas de Convivencia y por Servicios Comunidad.

Por último, entre las actuaciones relativas al colectivo Otros se han producido 2 consultas y 3 quejas, siendo los asuntos más frecuentes los relativos a Infraestructuras y Servicios Comunidad.

A continuación, en relación con las actuaciones relativas al Tribunal de Compensación, D. Tomás Gallego informa que durante este período la ODU mantuvo dos reuniones con Secretaría General para tratar la forma de regular los criterios aplicados con principios de equidad y normas básicas para todos los Centros. Tras dichas reuniones la Sra. Secretaria General se comprometió a elevarlo al Consejo de Gobierno.

Interviene la Defensora Universitaria Adjunta para indicar que en las titulaciones de Biología se ha acordado aplicar esos criterios en la última reunión de la Comisión de los Tribunales de Compensación.

Por otra parte el Defensor Adjunto informa que finalmente se ha resuelto favorablemente la sugerencia dirigida desde la ODU al Sr. Rector sobre la exención del abono de la tasa para profesionales que soliciten la compatibilidad, en virtud de su dedicación a la docencia y a la investigación, estando pendiente de su aprobación próximamente en la Asamblea de la Comunidad de Madrid.

Finalmente, D. Tomás Gallego informa que se ha celebrado el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios el pasado mes de noviembre en la UEM, al que asistió la Prof^a. Arias. También se asistió, conjuntamente en esta ocasión, a una reunión de la Red de Defensores Universitarios Madrileños (REDUMA), celebrada en la URJC, donde se trató principalmente la problemática general de los TFG.

Interviene D. Santiago I. Rodríguez para manifestar que, sobre este asunto, en la Escuela de Arquitectura los problemas se agravan debido al desamparo que causa a los alumnos la ausencia de

tutores de los TFG, una vez finalizados sus contratos, debido a que en su mayoría son Profesores Asociados.

D.ª Juana Rodríguez indica que según parece el problema de los Profesores Asociados está en vías de solución mediante contratos con menor dedicación durante los meses restantes, con el fin de que puedan seguir tutelando los TFG.

3.- Asuntos varios.

El Defensor Adjunto expone la problemática de la cafetería del Edificio de Enfermería y Fisioterapia debido a que se ha conseguido el funcionamiento de la misma pero no el servicio de comedor.

D. Jesús La Roda indica que se está presionando para que se respeten las condiciones del pliego de contratación, que son las mismas para todas las cafeterías, y cuyo horario concluye a las 16:30 y no a las 13:00 h.

D. Tomás Gallego indica que el problema no es el horario, que se está cumpliendo, sino la ausencia de servicio de comidas que, sin embargo, con el anterior concesionario se traían desde la cafetería de Medicina. En este sentido señala que aunque le consta que la Jefa del Servicio de Contratación está trabajando para solucionarlo, sería conveniente que desde otros ámbitos se contribuya en este asunto con el fin de que entre todos se pueda conseguir volver a la situación anterior.

4.- Ruegos y preguntas.

D.ª Elisa Hipólito expone un caso que le ha llegado sobre la problemática planteada por una alumna musulmana de Fisioterapia en relación con las prácticas curriculares de dicha titulación.

El Defensor Universitario Adjunto dice conocer el caso aunque no ha llegado todavía a la ODU.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión siendo las 13:15 h. del día de la fecha.

Alcalá de Henares, 3 de diciembre de 2015.

Vº Bº
EL PRESIDENTE,

LA SECRETARIA,

Tomás Gallego Izquierdo

María Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 3 DE MARZO DE 2016.

En Alcalá de Henares, siendo las 10:00 h. del día 3 de Marzo de 2016, se reúne en la Sala de Juntas de la Oficina del Defensor Universitario, el Pleno del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario para tratar, de acuerdo con la convocatoria debidamente difundida, el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Presentación y nueva composición del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.
- 2.- Informe y plan de actuaciones del nuevo equipo de la Defensoría.
- 3.- Asuntos varios.
- 6.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión el Defensor Universitario, D. Gonzalo Pérez Suárez, asistido por el Defensor Universitario Adjunto Primero, D. Jesús Alpuente Herмосilla y por la Defensora Universitaria Adjunta Segunda: D.ª Yolanda Fernández Vivas, así como por D.ª María Jesús Pérez Lobón, Secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A., con la presencia de:

ASISTENTES:

- D. Antonio Jiménez Ruiz (representante titular del PDI)
- D.ª M.ª Isabel Gegúndez Cámara (representante titular del PDI)
- D. Jesús Zafra Cámara (representante titular del PAS)
- D.ª M.ª Isabel Martínez Moraleda (representante titular del PAS)
- D. Roy Abadía Heijkoop (representante titular de los Estudiantes)

AUSENTES:

- D.ª Henar Martínez Fernández (representante titular de los Estudiantes)

A continuación se resumen los asuntos tratados y las decisiones tomadas al respecto.

1.- Presentación y nueva composición del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

El Defensor Universitario comienza la sesión presentado a los miembros del nuevo equipo de la Defensoría así como a los miembros pertenecientes al nuevo Órgano de Participación y Asesoramiento presentes.

A continuación informa sobre algunas cuestiones relativas a aspectos formales de las convocatorias:

- La hora señalada en cada convocatoria como comienzo de la sesión, será la que contará para su inicio sin tener en cuenta minutos de cortesía.

- Las convocatorias, en lo sucesivo, serán escaneadas y enviadas por correo electrónico y no por correo postal o interno, como se venía haciendo hasta ahora.

Por otra parte informa que el Acta de la última sesión del Pleno Órgano de Participación y Asesoramiento, celebrada el 3 de diciembre de 2015, ha sido enviada a los anteriores miembros del mismo para su ratificación y será incluida en la próxima sesión que se convoque.

2.- Informe y plan de actuaciones del nuevo equipo de la Defensoría.

El Defensor expone brevemente el funcionamiento y organización del sistema de clasificación de actuaciones que se utiliza en la Defensoría, así como sobre los tipos de actuaciones que atiende (se reparten los esquemas de dichas clasificaciones entre los miembros asistentes).

A continuación informa sobre diversas acciones realizadas por la Conferencia Estatal de Defensores Universitario, así como las próximas reuniones previstas por la misma:

- Publicación de un manifiesto solicitando a los Grupos Parlamentarios que se comprometan, en la próxima legislatura, a elaborar el Reglamento de desarrollo del Estatuto del Estudiante Universitario y a aprobar la ley que regule el catálogo de infracciones graves y leves y sus correspondientes sanciones para el PAS y PDI de las universidades públicas.
- Jornada Técnica para analizar los cambios del nuevo Estatuto de los Trabajadores y las nuevas leyes del Empleado Público y de Procedimiento Administrativo, que tendrá lugar el día 15 de Abril en la Universidad Rey Juan Carlos.
- XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que tendrá lugar en la Universidad de Córdoba del 19 al 21 de octubre de 2016.

Seguidamente el Defensor presenta el plan de actuaciones previstas por su equipo, según se detalla a continuación:

- Estudio jurídico sobre la libertad de Cátedra, como guía de interpretación de los Tribunales, dirigido tanto al colectivo del PDI como al de los Estudiantes. Dicho Estudio será realizado por la Defensora Universitaria Adjunta, D.ª Yolanda Fernández Vivas.
- Coordinación con la Inspección de Servicios de la UAH para la elaboración de un protocolo de actuación ante la violencia (acoso, violencia de género).
- Estudio de los últimos cinco años sobre la concesión de becas pre y post doctorales de la UAH (grupos de investigación a los cuales han sido asignados, baremos comparativos de los candidatos, etc.) y recomendación si fuera necesario.
- Análisis sobre la tramitación de quejas relativas a asuntos docentes por parte de Decanatos, Directores de Escuela y Másteres de la UAH y creación de una infraestructura informática de soporte que garantice la constancia de las mismas, resoluciones y disponibilidad pública ante los procesos de acreditación de los Grados y Másteres.

-
- Mantener el seguimiento de los Tribunales de Compensación que se viene realizando desde la creación de la Defensoría.

3.- Asuntos varios.

D. Antonio Jiménez pregunta sobre cuál es el perfil de actuación de los miembros que componen el Órgano de Participación y Asesoramiento. El Defensor indica que consiste en asesorar, coordinar, aportar experiencia, informar sobre situaciones generales y tomar el pulso a la universidad antes de que los problemas puedan llegar a la Defensoría.

Por otra parte, D. Antonio Jiménez, comenta la necesidad de plantear una revisión del actual estado de aplicación del Plan Bolonia en nuestra universidad, en lo relativo a la diferencia de niveles de adaptación que se aplican en los distintos estudios.

D.ª Isabel Gegúndez comenta, con respecto a las quejas de alumnos, que ha observado que muchas de ellas llegan a la Defensoría sin que el profesor en cuestión sepa nada hasta que recibe noticias desde la misma.

4.- Ruegos y preguntas.

No hubo ruegos ni preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, siendo las once horas del día de la fecha, se levanta la sesión.

Vº Bº
EL DEFENSOR,

LA SECRETARIA,

Gonzalo Pérez Suárez

María Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 30 DE JUNIO DE 2016.

En Alcalá de Henares, siendo las 9:00 h. del día 30 de Junio de 2016, se reúne en la Sala de Juntas de la Oficina del Defensor Universitario el Pleno del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario para tratar, de acuerdo con la convocatoria debidamente difundida, el siguiente:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la sesión anterior.
- 2.- Informe del Defensor Universitario sobre las últimas actuaciones realizadas.
- 3.- Asuntos varios.
- 6.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión el Defensor Universitario, D. Gonzalo Pérez Suárez, asistido por el Defensor Universitario Adjunto Primero, D. Jesús Alpuente Herмосilla y por la Defensora Universitaria Adjunta Segunda, D.ª Yolanda Fernández Vivas, así como por D.ª María Jesús Pérez Lobón, Secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A., con la presencia de:

ASISTENTES:

- D. Fernando Cruz Roldán (representante suplente del PDI)
- D.ª M.ª Isabel Gegúndez Cámara (representante titular del PDI)
- D. Jesús Zafra Cámara (representante titular del PAS)
- D.ª M.ª Isabel Martínez Moraleda (representante titular del PAS)
- D.ª Henar Martínez Fernández (representante titular de los Estudiantes)

AUSENTES:

- D. Roy Abadía Heijkoop (representante titular de los Estudiantes)

A continuación se resumen los asuntos tratados y las decisiones tomadas al respecto.

1.- Lectura y aprobación, si procede, del Acta de la sesión anterior.

Se aprueba, por asentimiento, el Acta de la sesión anterior.

El Defensor informa que el Acta de la sesión del Pleno de fecha 3 de diciembre de 2015 ha sido ratificada por los miembros que componían el anterior Órgano de Participación y Asesoramiento y por tanto queda aprobada.

2.- Informe del Defensor Universitario sobre las últimas actuaciones realizadas.

El Defensor Universitario comienza la sesión informando sobre el número de actuaciones realizadas desde la última sesión del Pleno, que han supuesto un total de 74 actuaciones, de las cuales 69 han

sido realizadas a instancia de parte, correspondiendo 48 al colectivo de Estudiantes, 17 al colectivo del PDI, 2 al PAS y 2 a Otros, y 5 actuaciones a iniciativa propia.

Respecto a las actuaciones a iniciativa propia el Defensor Universitario y los Defensores Adjuntos, en su caso, informan brevemente sobre cada una de ellas:

- Recomendación sobre la “Adaptación del procedimiento de gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director de Centro, al Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH”, elaborada por el Defensor Universitario Adjunto, D. Jesús Alpuente, que será remitida próximamente a los Decanos/Directores de Centros, Vicerrectora de Docencia y Estudiantes y Secretario General.
- “Guía orientativa para información del procedimiento de revisión y reclamación de calificaciones de Grado y Postgrado” y “Guía orientativa para información del procedimiento de compensación curricular”, ambas elaboradas por el Defensor Adjunto D. Jesús Alpuente, que han sido enviadas por correo electrónico a los Decanos/Directores de Centros, al Presidente del Consejo de Estudiantes y a todas las Delegaciones de Estudiantes así como publicadas en la página web del Defensor Universitario.
- Informe sobre la “Libertad de Cátedra en el Espacio Europeo de Educación Superior”, elaborado por la Defensora Universitaria Adjunta D.ª Yolanda Fernández, cuyo resumen ha sido publicado en la página web del Defensor Universitario y próximamente se publicará a través de “comunic@” a toda la comunidad universitaria así como también a los Defensores Universitarios de todas las Universidades, a través de la CEDU.

A continuación el Defensor expone las previsiones del plan de actuación próximo:

- Estudio comparado sobre las Becas FPI en la UAH, en vías de elaboración.
- Estudio sobre el voto por correo para cuestiones de representación (voto anticipado y voto electrónico), cuya elaboración está a cargo de la Defensora Adjunta, estimando que a primeros del próximo curso se disponga de las conclusiones de dicho estudio.
- Estudio sobre el “exceso” en la convocatoria y celebración de Comisiones Permanentes en los Departamentos.

3.- Asuntos varios.

D. Jesús Zafra pregunta qué mecanismos y qué protocolo de actuación se han implementado para mejorar el sistema de seguridad informática, ya que conoce un caso de modificación irregular de notas vía internet ocurrido algún curso pasado. El Defensor responde que recabará información sobre la garantía de dicho proceso para informar en la próxima reunión del Pleno así como también a la comunidad universitaria.

Por otra parte D. Jesús Zafra alude al problema relativo a la tardanza en la devolución de la fianza en las Residencias de CRUSA y opina que el plazo de tres meses debería reducirse como máximo a un

mes ya que en muchos casos la demora perjudica sobre todo a los residentes extranjeros que regresan a sus países de origen. El Defensor responde que se informará sobre este asunto.

4.- Ruegos y preguntas.

No se presentaron ruegos ni preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, siendo las diez y quince minutos del día de la fecha, se levanta la sesión.

Vº Bº
EL DEFENSOR,

LA SECRETARIA,

Gonzalo Pérez Suárez

María Jesús Pérez Lobón

