



Defensor
Universitario
Universidad de Alcalá



MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso 2017-2018

Mayo, 2019

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

Correo-electrónico: defensor@uah.es

www.uah.es/defensor_universitario

Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al curso 2017-2018, presentada al Claustro en su sesión de 28 de mayo de 2019, en virtud de lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario.

PRESENTACIÓN

Un año más, el Defensor Universitario presenta el informe de actividades, en el que se sintetiza la labor efectuada a lo largo del curso académico 2017-2018 para que la comunidad universitaria conozca los problemas que sus miembros han manifestado padecer y proporcionar así una información cuyo análisis permita conocer del estado y funcionamiento de la Universidad de Alcalá.

Se cumple así con lo dispuesto en los artículos 17.2 del *Reglamento del Claustro* y 21 del *Reglamento del Defensor Universitario*, que establecen la presentación al Claustro de una memoria que será pública, cuyo contenido incluirá un resumen de la actuación llevada a cabo durante el curso anterior y un listado de las principales recomendaciones emitidas.

Sin embargo, no ha de entenderse que la presentación de la memoria de actividades del Defensor Universitario ante el Claustro es un mero trámite normativo. El análisis del origen y temática de los problemas planteados ha de servir, junto con las quejas y sugerencias formuladas a través del *Buzón Oficial de Quejas y Sugerencias*, para dar visibilidad a las disfunciones existentes en los distintos órganos y servicios universitarios y como fuente de información que favorezca la reflexión en todos los que integramos la comunidad universitaria, con el fin de encontrar la forma de minimizarlas para así mejorar la calidad en el servicio público que la Universidad ofrece a la sociedad, a la que nos debemos y con la que estamos obligados.

La memoria que se presenta ha sido elaborada por el equipo encabezado por el Defensor Universitario, D. Gonzalo Pérez Suárez, del que forman parte D. Jesús Alpuente Hermosilla y D.ª Yolanda Fernández Vivas, como Defensores Adjuntos, y D.ª María Jesús Pérez Lobón, como Secretaria Administrativa, contando con las aportaciones de los representantes de los colectivos de estudiantes, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS) que forman parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

Los datos básicos de gestión del Defensor Universitario a lo largo del curso académico recogidos en este documento pueden resumirse en la tramitación de 185 actuaciones a instancia de parte de las 190 registradas, que coinciden con las que se tramitaron el curso académico anterior, junto con dos actuaciones de oficio, consistentes en una recomendación y un informe.

A estas actuaciones ha de añadirse la dilatada actividad institucional desplegada, tanto en el ámbito interno de la Universidad como en las relaciones con otras Defensorías de las universidades españolas.

A nivel interno, la asistencia a las sesiones de los órganos colegiados y de representación permite al Defensor recabar información sobre la situación de la Universidad, así como de su funcionamiento diario, a la vez que supone una plataforma para trasladar sus inquietudes a la comunidad universitaria.

Junto a ello, ha colaborado con la Unidad de Igualdad en el establecimiento de las pautas de actuación a adoptar ante un presunto acoso sexual.

Las reuniones que, en número de 7, se han mantenido con distintos miembros del Equipo de dirección se han consolidado como un marco adecuado para transmitir a las autoridades académicas las disfunciones con que se encuentra la Defensoría en su quehacer diario, como proponer iniciativas tendentes a corregirlas.

Las relaciones con otras Defensorías se han hecho visibles con la participación del Defensor en tres reuniones, en forma de Jornadas o Encuentros, que han tenido lugar en los ámbitos nacional y autonómico, aprovechadas para intercambiar opiniones y puntos de vista sobre los distintos temas planteados en ellas.

El desarrollo de esta memoria comienza con un resumen de las actuaciones llevadas a cabo durante el curso 2017-2018, presentándose la totalidad de datos e información como anexos al final del documento.

De las actuaciones a instancia de parte, junto con la evolución de su número desde la creación de la figura del Defensor Universitario y el tiempo de resolución de los distintos casos resueltos, se da la estadística por colectivos, canal de contacto, distribución temporal, órgano de procedencia de las solicitudes de actuación, tipo de actuaciones y de su resolución, añadiéndose los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la Oficina del Defensor.

Hacer constar en este punto que se ha procedido a la modificación de la tipología de las actuaciones que, a instancia de parte, lleva a cabo el Defensor Universitario, que han quedado establecidas como “consulta”, ya sea orientativa o requiera la intervención de terceros, “queja”, “mediación” y “registro de hechos”, para aquellos casos en los que no se solicita la actuación del Defensor Universitario, pero se ponen en su conocimiento hechos o situaciones que puedan afectar a quien los presenta.

De igual forma, y a petición del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, se ha modificado la tipología que se venía manteniendo en la resolución de actuaciones, agrupando como “desestimado” tanto las solicitudes consideradas anteriormente como no admitidas o desestimadas, y como “resuelto” los expedientes que previamente se consideraban como cerrados o resueltos favorable o desfavorablemente para el interesado como los resueltos sin intervención, y dando lugar al nuevo tipo de resolución “en suspenso”, de aplicación a los casos en los que se esté pendiente de resolución judicial, expediente administrativo o disciplinario, resolución por otros órganos de la Universidad o

afectados por los procedimientos incluidos en los protocolos de acoso. Los tipos “abandono” y “derivado” se mantienen como hasta ahora.

Se recogen también en esta primera parte del informe tanto la estadística de actuaciones emprendidas a iniciativa propia, como el resumen de gastos, en un ejercicio de transparencia que permita conocer a la comunidad universitaria el destino de la aportación económica que la Universidad hace a la Oficina del Defensor Universitario (ODU) para su funcionamiento y actividades.

En el segundo apartado de la memoria se recoge la descripción de aquellos aspectos que he considerado más relevantes, surgidos del análisis de las distintas actuaciones registradas, tanto de las realizadas a instancia de los miembros de cada uno de los colectivos universitarios, como con las surgidas a instancia de parte. De esta forma, la comunidad universitaria puede tener un mejor conocimiento de la problemática existente en el funcionamiento de nuestra universidad, vista a través de los ojos del Defensor, así como de las inquietudes de este último sobre diversos temas que, a su entender, necesitan ser regulados.

Un tercer apartado se dedica a la actividad institucional llevada a cabo, mediante el relato de los temas tratados en cuantas reuniones, jornadas o encuentros ha participado el Defensor Universitario.

Termina la redacción de esta memoria con unas conclusiones reflexivas sobre la actividad del Defensor, acompañadas de una propuesta de actuaciones previstas para el curso venidero.

Alcalá de Henares, mayo de 2019

Gonzalo Pérez Suárez

DEFENSOR UNIVERSITARIO

ÍNDICE

Presentación	3
Índice	7
1. Datos relativos a las actividades del Defensor Universitario	9
1.1. Actuaciones a instancia de parte	11
1.1.1. Evolución temporal de las actuaciones	11
1.1.2. Tiempo de resolución	12
1.1.3. Distribución de las actuaciones	12
Según el colectivo que solicita la actuación	12
Según el canal de contacto	14
Según la distribución mensual de las actuaciones	14
Según el órgano de procedencia de las solicitudes	14
Según la tipología de las actuaciones	17
Según la temática de las actuaciones	19
Resolución de las actuaciones	20
1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU	22
1.3. Actuaciones de oficio	22
1.4. Actividad institucional	22
1.4.1. Asistencia a sesiones de órganos de gobierno y de representación.....	23
1.4.2. Participación en comités y comisiones.....	23
1.4.3. Reuniones con el Equipo de dirección	23
1.4.4. Relaciones con otros Defensores Universitarios.....	24
1.5. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario. 24	
1.6. Resumen presupuestario.....	24
2. Valoración de los datos	27
2.1. Sobre las actuaciones a instancia de parte	27
2.1.1. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes.....	32
2.1.2. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI	37
2.1.3. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS.....	40
2.1.4. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros.....	41
2.2. Sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la ODU	41
2.3. Sobre las actuaciones de oficio y seguimiento de las resoluciones.....	42
2.3.1. Recomendaciones emitidas.....	42

2.3.2. Informes elaborados.....	43
2.3.3. Consultas y sugerencias.....	44
2.3.4. Seguimiento de resoluciones	44
3. Actividad institucional del Defensor Universitario	47
3.1. Participación en comités y comisiones.....	47
3.2. Relación con los miembros del Equipo de dirección de la Universidad.....	48
3.3. Relaciones con otros Defensores Universitarios.....	54
4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario	57
Consideraciones finales.....	59
Anexos	61
A. Registro de actuaciones a instancia de parte	61
B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte por órgano de procedencia	69
C. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos	70
C.1. Colectivo de Estudiantes	70
C.2. Colectivo del PDI.....	71
C.3. Colectivo del PAS	71
C.4. Colectivo Otros	71
D. Resultados de la encuesta de satisfacción	72
E. Distribución de las actuaciones de oficio	74
F. Ejecución presupuestaria: detalle	75

1. DATOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Durante el curso académico 2017-2018 el Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá recibió 190 solicitudes de actuación a instancia de parte, presentadas por los miembros de la comunidad universitaria, en forma de quejas, consultas o de registros de hechos, de las que 5 no fueron admitidas a trámite, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del *Reglamento del Defensor Universitario*.

Durante la tramitación de los expedientes de las 185 actuaciones solicitadas que se admitieron a trámite, con el fin de agilizar el procedimiento de resolución, la mayor parte de las consultas o peticiones de información se realizan a través de conversaciones telefónicas o mediante correo electrónico; no obstante, cuando es necesario aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas planteados, bien por requerimiento del Defensor o por iniciativa propia de los interesados, se llevan a cabo reuniones en la ODU, cuyo número ascendió a 70, durante el curso académico 2017-2018 que se recoge en esta memoria.

En este mismo periodo se realizaron dos actuaciones de oficio, abiertas por iniciativa del Defensor, consistentes en la elaboración de un informe y la emisión de una recomendación.

Junto con ello, se ha llevado a cabo por parte del Defensor Universitario una amplia labor institucional, consistente en la asistencia a las distintas sesiones celebradas de los órganos de gobierno y representación, la participación como miembro en el Comité de Ética, la colaboración con la Unidad de Igualdad en la determinación de pautas de actuación ante un presunto acoso sexual, el mantenimiento de reuniones con distintos miembros del Equipo de Gobierno, a los que ha presentado diversas iniciativas y propuestas, la participación en las diferentes Jornadas y Encuentros relacionados con la actividad de los Defensores Universitarios en los ámbitos autonómico y nacional, y las reuniones mantenidas con el Órgano de Participación y Asesoramiento.

En este apartado de la memoria se ofrece la información estadística más significativa de la actividad desarrollada por el Defensor Universitario a lo largo del curso 2017-2018, que incluye datos relativos a las actuaciones realizadas, detallándose en las actuaciones a instancia de parte diferentes aspectos de interés (colectivo solicitante, canal de comunicación, distribución temporal, órgano de procedencia, tipología, forma de resolución y tiempo de resolución), así como los resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria con la institución del Defensor y el resumen sobre la ejecución presupuestaria correspondiente al período de la memoria.

Los anexos de la memoria recogen el registro pormenorizado de las actuaciones llevadas a cabo, así como el detalle de los resultados de la encuesta de satisfacción y el desglose de gastos que corresponden al curso sobre el que se informa.

1.1. Actuaciones a instancia de parte

El número total de actuaciones llevadas a cabo por la ODU durante el curso 2017-2018, considerando únicamente las que surgen a petición de interesados ha sido de 190. Del total de actuaciones, 185 han sido admitidas a trámite, dando respuesta a las diferentes cuestiones y problemas planteados por los miembros de la comunidad universitaria.

En el Anexo A se ofrece información detallada sobre las solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario, indicándose su fecha de entrada junto con el colectivo al que pertenece el solicitante, el órgano de procedencia de las solicitudes, el tipo de actuación requerido, la resolución adoptada, la temática e ítem de la actuación y el asunto planteado.

1.1.1. Evolución temporal de las actuaciones

Desde la creación de la figura del Defensor Universitario en la Universidad de Alcalá, en febrero de 2004, las actuaciones que, admitidas a trámite, han sido llevadas a cabo a instancia de parte, han evolucionado tal y como se muestra en la Figura 1, con una media por curso académico de 202 actuaciones.

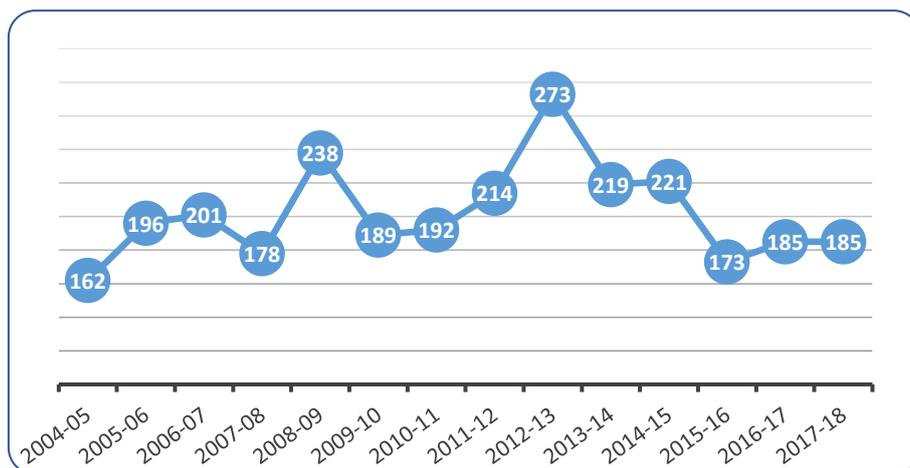


FIGURA 1. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE.

Se puede observar que durante el curso 2008-2009, en el que comienzan a impartirse las nuevas titulaciones se produce un repunte en las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario, reduciéndose su número durante los dos cursos siguientes en los que se produce la adaptación de los calendarios escolares a las necesidades propias de las nuevas enseñanzas.

A partir del curso 2011-2012, la progresiva implantación de las nuevas titulaciones y la consiguiente extinción de las anteriores titulaciones, así como la adaptación de los Másteres Universitarios al modificado marco legislativo, dan lugar a un aumento continuado del número de actuaciones, llegando a su máximo durante el curso 2012-2013, en el que finaliza la implantación del mayor número de titulaciones de grado. Durante los siguientes cursos académicos, a medida que se va produciendo la sucesiva finalización de los procesos de

implantación de las titulaciones de Grado y la consiguiente extinción de las anteriores titulaciones, se advierte una tendencia a la baja en el número de actuaciones, cuyo número prácticamente se ha mantenido constante durante los dos últimos cursos académicos.

1.1.2. Tiempo de resolución

Durante el curso 2017-2018 el tiempo medio de resolución de las diferentes actuaciones ha sido de 30,5 días naturales, mostrándose su distribución en la Figura 2, según la cual el 55,8% de las resoluciones se ha emitido en un plazo inferior al establecido reglamentariamente como plazo máximo de admisión a trámite de una solicitud de actuación, en tanto que en un 3,3% de los casos se ha superado el plazo máximo de resolución de que dispone el Defensor.

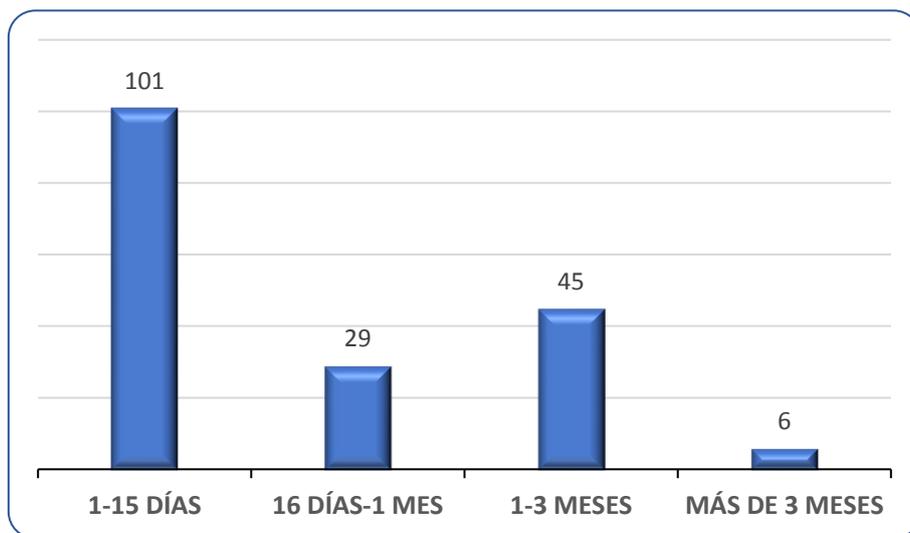


FIGURA 2. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN.

1.1.3. Distribución de las actuaciones

Según el colectivo que solicita la actuación

Atendiendo al colectivo que ha solicitado la actuación del Defensor Universitario, de las 184 solicitudes de actuación admitidas a trámite, 127 (68,6%) correspondieron al colectivo de estudiantes, 46 (24,9%) al colectivo del personal docente e investigador (PDI), 2 (1,1%) al de personal de administración y servicios (PAS) y 10 (5,4%) al colectivo Otros, que incluye a miembros vinculados a la Universidad, no pertenecientes a los anteriores. En la Figura 3 se puede observar cómo se han distribuido las actuaciones entre los diferentes colectivos.

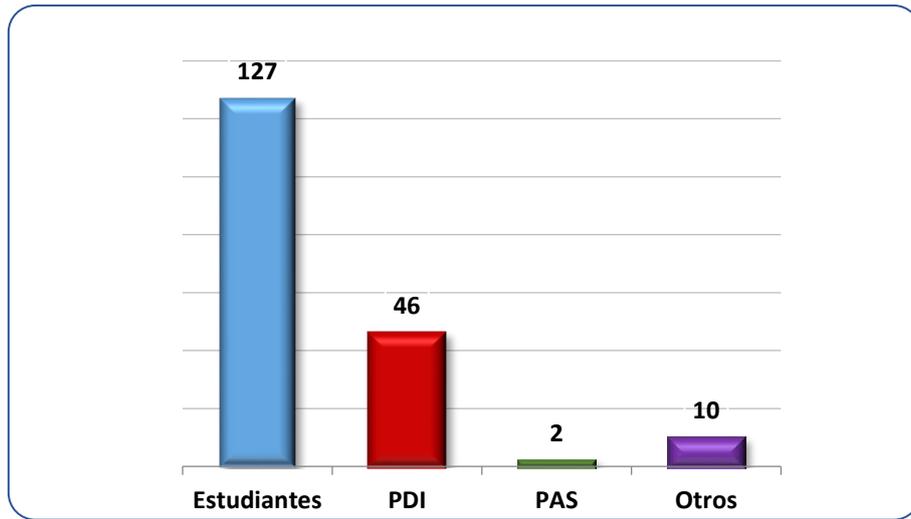


FIGURA 3. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

Evolución de las actuaciones por colectivo

Considerando las actuaciones a instancia de parte por colectivos, mostrada en la Figura 4 para los últimos seis cursos académicos, las solicitadas por el colectivo de estudiantes se han reducido en un 47%, aumentando un 64% las correspondientes al colectivo del PDI, en tanto que en el colectivo del PAS se han mantenido considerando los extremos del periodo, mientras que las del colectivo Otros decuplican en el curso 2017-2018 las del curso 2012-2013.

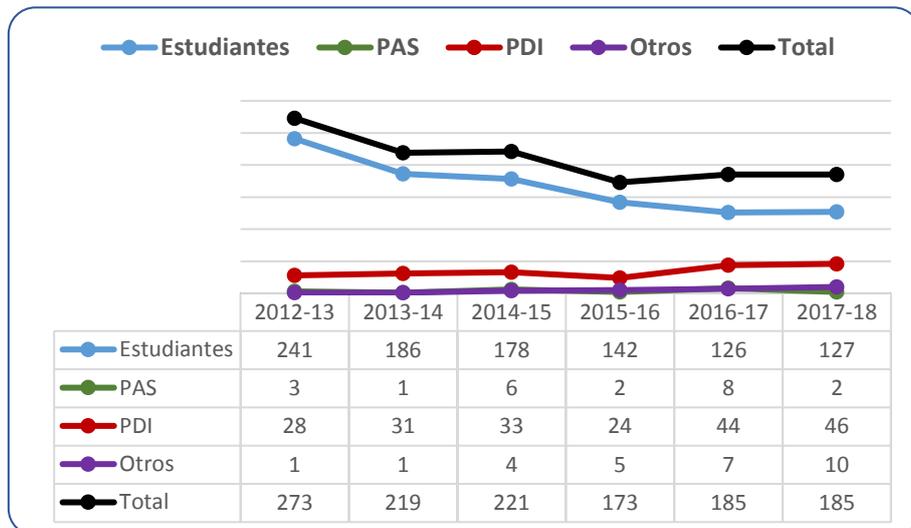


FIGURA 4. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO.

Con respecto a las variaciones producidas entre los cursos 2016-2017 y 2017-2018, el número de peticiones de actuación a instancia de parte se ha mantenido, al hacerlo el número de actuaciones relacionadas con el colectivo de estudiantes, en tanto que han disminuido un 75% las relacionadas con el colectivo del PAS y aumentado tanto las de los colectivos PDI, en poco menos del 5%, y Otros en un 43%.

Según el canal de contacto

La comunidad universitaria se dirige al Defensor Universitario haciendo uso de diferentes canales de contacto: teléfono, correo electrónico, formulario web, oficina de registro, personalmente en la oficina del Defensor o correo postal ordinario. En la Figura 5 se detalla el número y porcentaje de solicitudes recibidas, de las admitidas a trámite, por los distintos canales de comunicación.

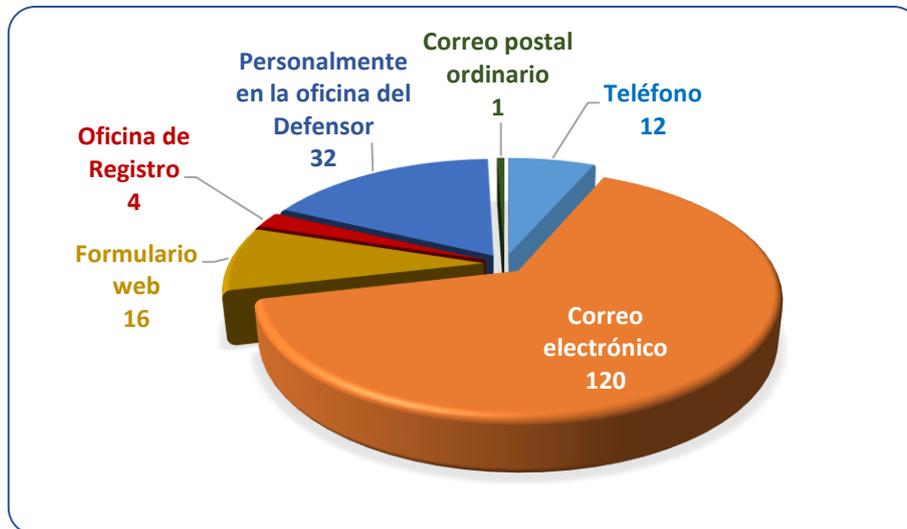


FIGURA 5. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR CANAL DE CONTACTO.

Mayoritariamente, las solicitudes de actuación se han realizado a través de mensajes de correo electrónico (64,9%), seguidas de las solicitudes presentadas personalmente en la ODU (17,3%), a través del formulario existente en la web del Defensor (8,6%), telefónicamente (6,5%), a través de la oficina de registro (2,2%) y por correo postal ordinario (0,5%).

Según la distribución mensual de las actuaciones

La distribución mensual de las solicitudes de actuación a instancia de parte ante el Defensor Universitario durante el curso 2017-2018 se muestra en la Figura 6, siendo la media de 16,8 solicitudes presentadas mensualmente, que varían desde las 42 solicitudes presentadas en junio de 2018, que suponen el 22,7% del total de solicitudes presentadas, hasta las 7 solicitudes presentadas en octubre de 2017, el 3,8% del total.

Según el órgano de procedencia de las solicitudes

Las personas que han requerido la actuación del Defensor Universitario están vinculadas, según consta en la correspondiente solicitud, al órgano universitario (Centro, Departamento o Servicio/Unidad) que se muestra en la Figura 7, con independencia de que los asuntos planteados tengan que estar necesariamente relacionados con dichos órganos.

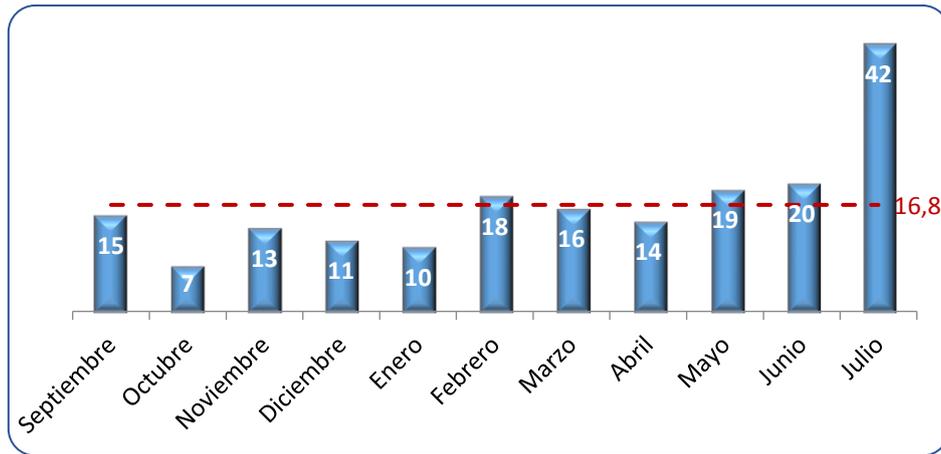


FIGURA 6. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE.

Hay que destacar que más de las tres cuartas partes de las solicitudes proceden de los Centros Universitarios, un 16,8% de los Departamentos, menos del 5% de los distintos Servicios y Unidades de la Universidad, correspondiendo el resto a las solicitudes cuya procedencia no es ninguna de las anteriores.



FIGURA 7. PROCEDENCIA DE LAS SOLICITUDES DE ACTUACIÓN.

En el Anexo B se desarrolla la distribución de todas las actuaciones por el órgano de procedencia de las solicitudes.

Distribución de las actuaciones por Centros

De las solicitudes de actuación a instancia de parte, el 76,2% tienen su origen en los Centros (Escuelas, Facultades, Centros Adscritos u Otros Centros), mostrándose su distribución en la Figura 8, destacando las que proceden de la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (19,1%), a la que siguen en número la Escuela Politécnica Superior (12,8%), las Facultades de Derecho, Educación, Filosofía y Letras y Medicina y Ciencias de la Salud, con un 9,9% de solicitudes cada una, la Escuela de Arquitectura (7,1%), la Facultad de Ciencias (5,7%) y el CUNIMAD (5,0%), no superando este último porcentaje al del resto de Centros, entre los que se incluye la opción “Varios Centros”, asignada a las solicitudes sobre temas que se

corresponden con estudios de doble grado o máster cuya impartición está adscrita a más de un Centro, y no reflejada en la gráfica.

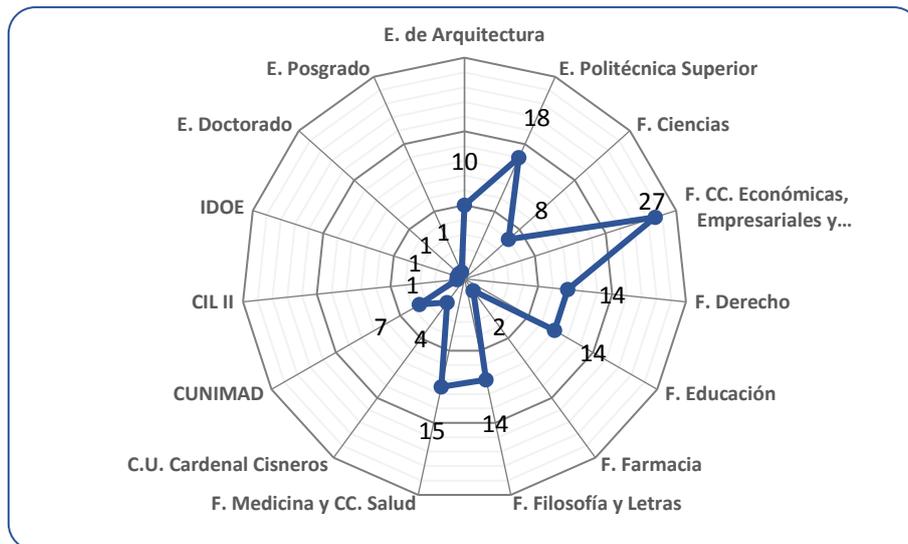


FIGURA 8. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE POR CENTROS.

Distribución de actuaciones por Departamentos

Las actuaciones procedentes de los Departamentos Universitarios suponen el 16,8% del total, representándose en la Figura 9 su distribución. Se puede apreciar del total de las procedentes de Departamentos, casi la tercera parte se relacionan con los Departamentos de Filología, Comunicación y Documentación (19,4%) y Filología Moderna (12,9%), estando el 38,7% distribuidas por igual entre los Departamentos de Biomedicina y Biotecnología, Ciencias de la Computación, Enfermería y Fisioterapia, Geología, Geografía y Medioambiente, Historia y Filosofía y Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química. El resto de las solicitudes se distribuye entre los demás Departamentos incluidos en el Anexo B.

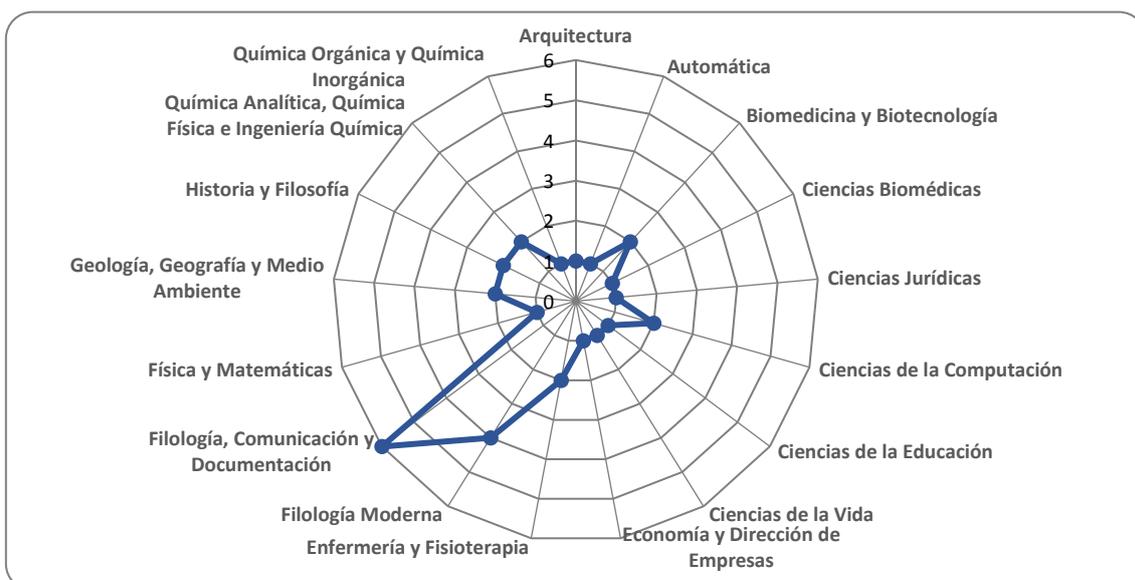


FIGURA 9. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE POR DEPARTAMENTO.

Distribución de actuaciones por ramas de conocimiento

Agrupando las actuaciones con origen en Centros y Departamentos con asuntos relacionados directamente con los mismos, se puede establecer el número de actuaciones por ramas de conocimiento, que en número de 168 están distribuidas como se muestra en la Figura 10, en la que el 43,4% se relaciona con la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, el 22,6% con la rama de Arte y Humanidades, el 19,0% con la de Ingeniería y Arquitectura, el 10,7% con Ciencias de la Salud y, por último, el 3,8% con la rama de Ciencias.

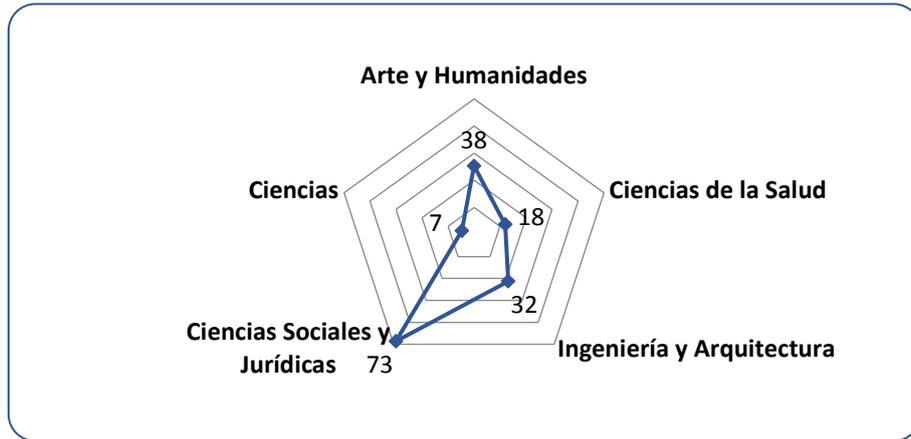


FIGURA 10. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR RAMA DE CONOCIMIENTO.

Según la tipología de las actuaciones

Durante el curso 2017-2018, tal y como se muestra en la Figura 11, de las actuaciones a instancia de parte tramitadas 113 han consistido en atender consultas, 58 a resolver quejas, y se han registrado 14 hechos. Esto hace que sobre el total de actuaciones el 61,1% corresponda a consultas, el 31,4% a quejas y el 7,6% restante a registro de hechos.

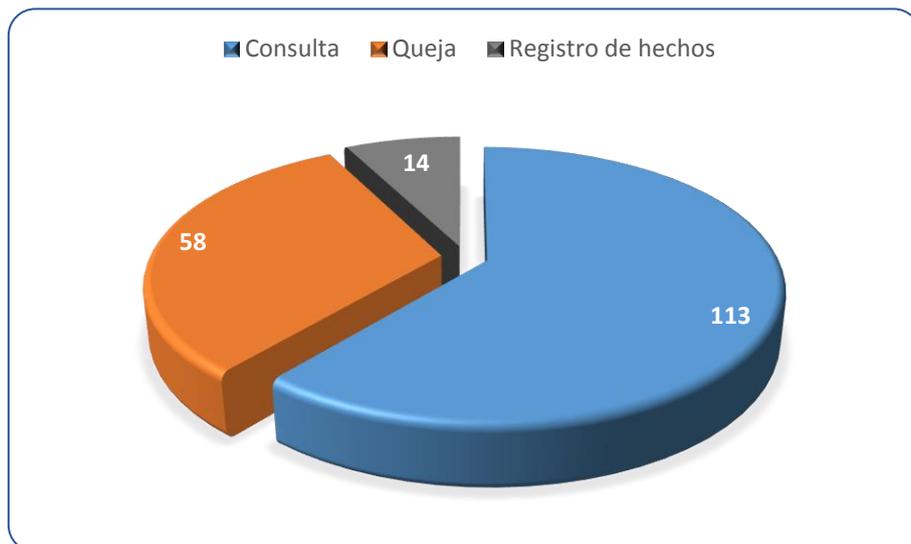


FIGURA 11. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA.

Evolución de las actuaciones por tipología

La evolución de los tipos de actuaciones solicitadas, una vez adaptados los casos de cursos anteriores a la nueva tipología, se muestra en la Figura 12, en la que se puede apreciar la tendencia del número de consultas, quejas, mediaciones y registros de hechos presentados a la Defensoría desde el curso 2012-2013.

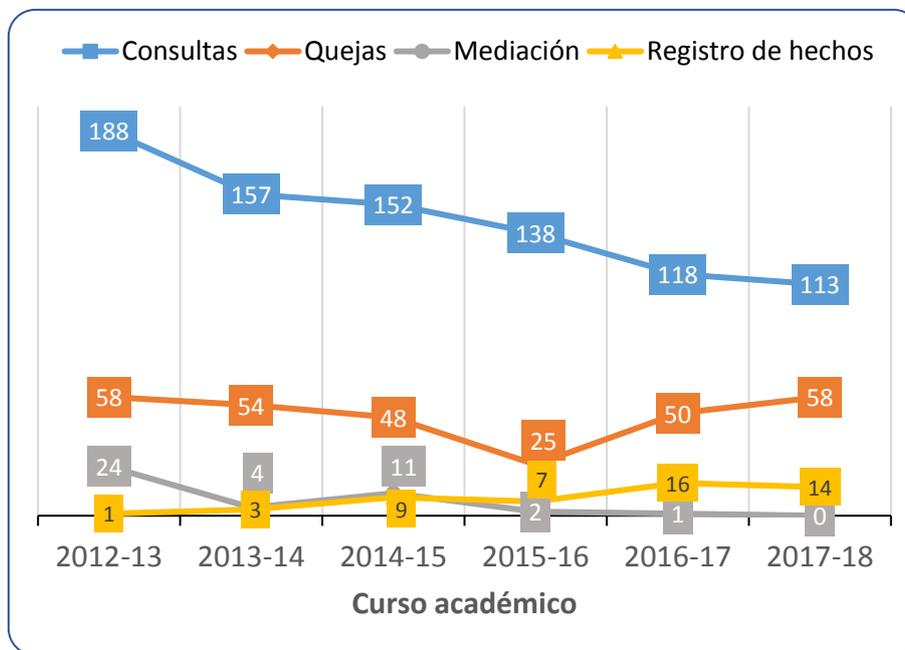


FIGURA 12. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA.

Se puede observar que el número de consultas presenta una tendencia a la baja, habiéndose reducido entre los cursos 2012-2013 y 2017-2018 en un 39,9%. Por su parte, el número de quejas se mantiene, si se comparan las del curso 2012-2013 con las del 2017-2018.

En el período incluido, el registro de hechos ha sufrido un considerable aumento, al multiplicarse por 14 este tipo de casos, lo que indica una tendencia global al alza, destacándose que los casos de mediación se redujeron en el curso 2015-2016 un 81,8% con respecto al curso anterior y, desde entonces, se han mantenido en cifras muy bajas hasta ser inexistentes en el curso 2017-2018.

En lo referente a las variaciones en el número de actuaciones con respecto al curso anterior, las consultas se han reducido un 4,2% y los registros de hechos un 12,5%, aumentando las quejas un 16,0%.

Distribución de las actuaciones por tipología y colectivo

La Figura 13 recoge el número de las actuaciones que, por tipología y colectivo, han sido registradas y tramitadas en la Defensoría durante el curso 2017-2018, destacando en el colectivo de estudiantes el número de consultas (63,0%) y de quejas (34,6%) sobre el total de expedientes tramitados para este colectivo, siendo residual el número de registros de hechos. Por su parte, en el colectivo del PDI, el número de consultas (60,9%) es mayoritario,

igualándose las quejas y los registros de hechos con el 19,6% cada uno, en tanto que en el colectivo del PAS todos los expedientes tramitados están relacionados con el registro de hechos, y en el colectivo Otros se reparten por igual los expedientes relacionados con consultas y los correspondientes a quejas presentadas.

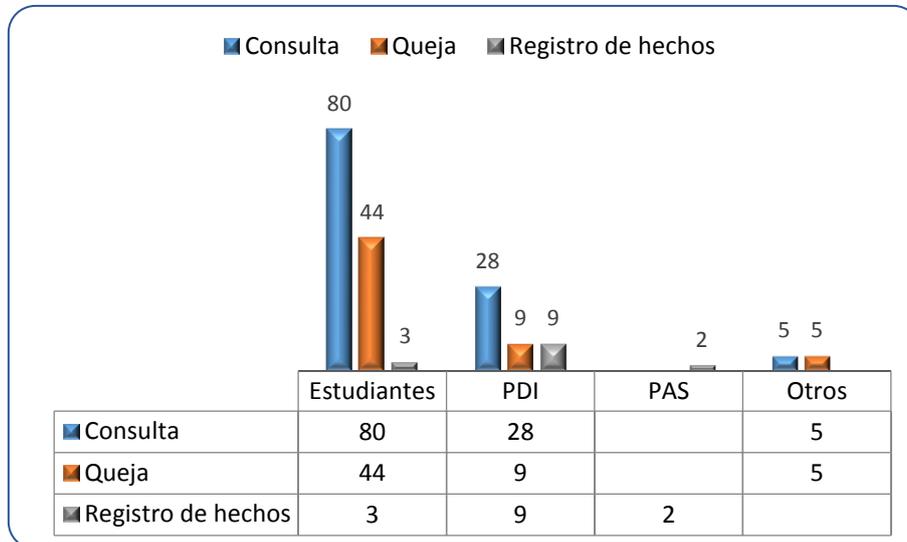


FIGURA 13. TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

Según la temática de las actuaciones

La temática relacionada con las distintas actuaciones, con independencia del colectivo que las ha planteado, se presenta en la Figura 14.

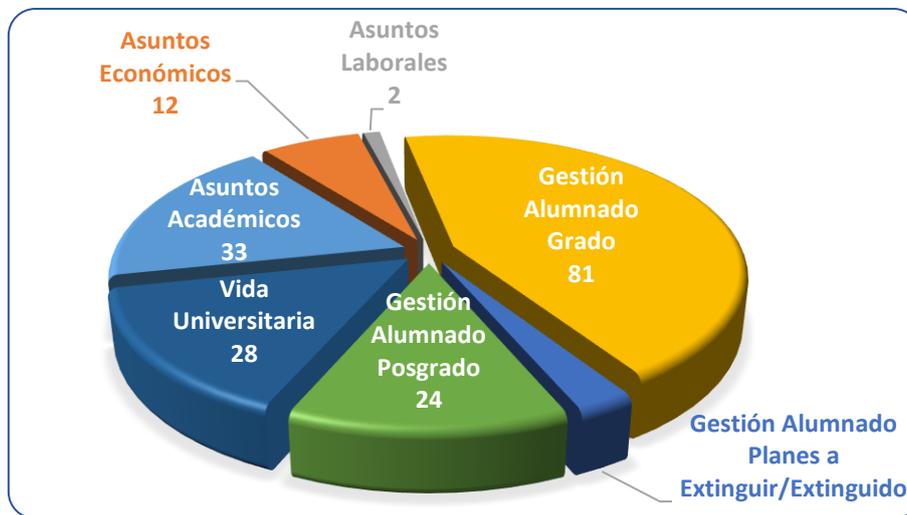


FIGURA 14. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TEMÁTICA.

Los temas relacionados con la gestión del alumnado de grado han acaparado el 43,8% de las actuaciones, seguidos de los que tienen que ver con asuntos académicos (17,8%), vida universitaria (13,5%), gestión del alumnado de posgrado (13,0%), asuntos económicos (6,5%), gestión del alumnado de planes a extinguir o extinguidos (2,7%) y asuntos laborales, el resto.

Distribución temática por colectivo

El desglose temático por colectivos se incluye en la Figura 15, en la que se muestra que en el colectivo de estudiantes los temas más recurrentes tienen que ver con la gestión del alumnado de grado (54,3%) y la gestión del alumnado de posgrado (17,3%), más próximos a su quehacer diario.

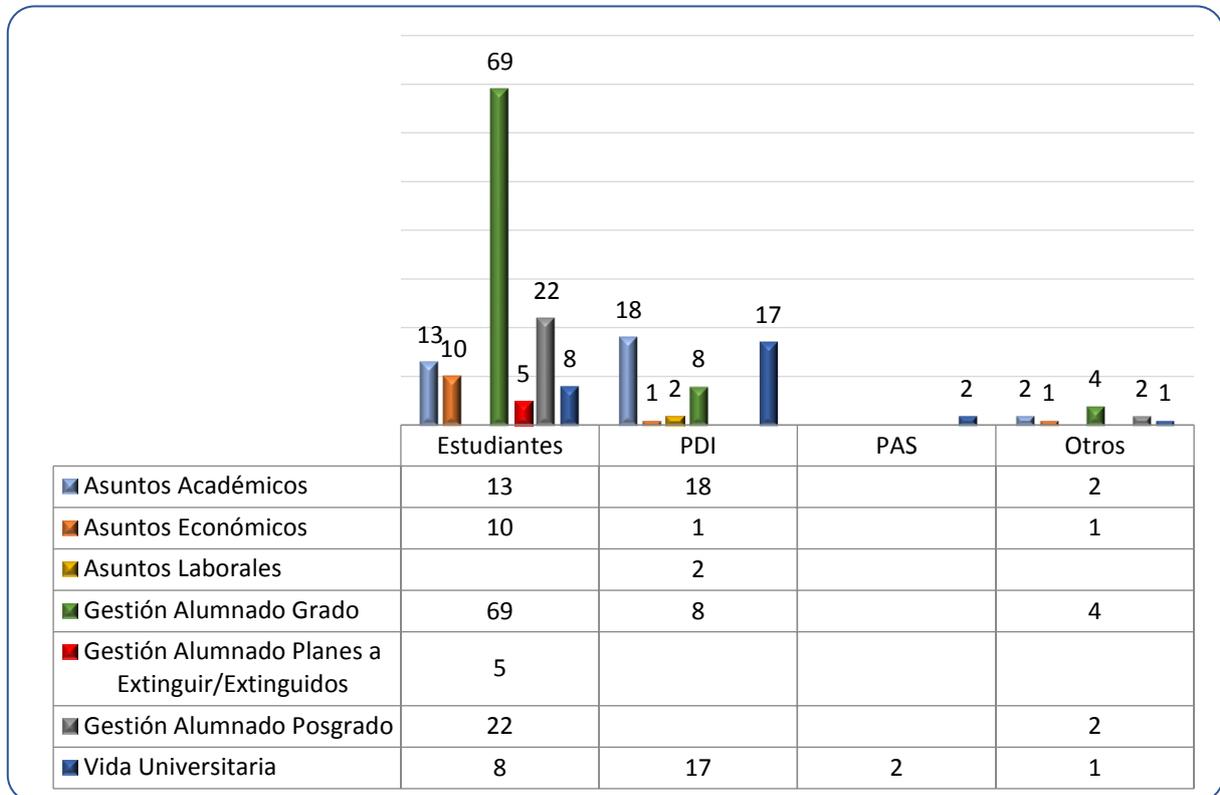


FIGURA 15. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TEMÁTICA Y COLECTIVO.

En el colectivo del PDI las principales temáticas tratadas son las correspondientes a asuntos académicos y vida universitaria, que suponen el 39,7% y el 37,0%, respectivamente, sobre el total de actuaciones a instancia del colectivo.

Por su parte, en el colectivo del PAS todas las actuaciones tienen que ver con problemas en la vida universitaria, mientras que en el colectivo Otros la mayor parte hacen referencia a cuestiones relacionadas con la gestión del alumnado de grado, que suponen el 40,0%.

Resolución de las actuaciones

La Figura 16 recoge un resumen gráfico de los diferentes tipos de cierre del total de expedientes tramitados por el Defensor Universitario a instancia de parte, sin diferenciar por colectivos.



FIGURA 16. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIPOS DE RESOLUCIÓN.

Se puede observar que la gran mayoría de las actuaciones (94,6%) se han resuelto, habiéndose clasificado como “abandono” el 3,2% de las solicitudes, siendo escaso el número de casos “en suspenso” (1,6%) o “en estudio” (0,5%).

Distribución de los tipos de resolución por colectivo

En la Figura 17 se recoge el número de tipos de resolución por colectivo. Las actuaciones relacionadas con el colectivo de estudiantes se han resuelto en el 94,5% de los casos, cerrados como “abandono” el 4,7% y quedando en suspenso el 0,8% de los casos. En el colectivo del PDI se ha resuelto el 93,5% de los expedientes, quedando en suspenso el 4,3% y en estudio el 2,2%. Por su parte, todos los expedientes de las actuaciones relacionadas con los colectivos del PAS y de Otros han sido resueltos.

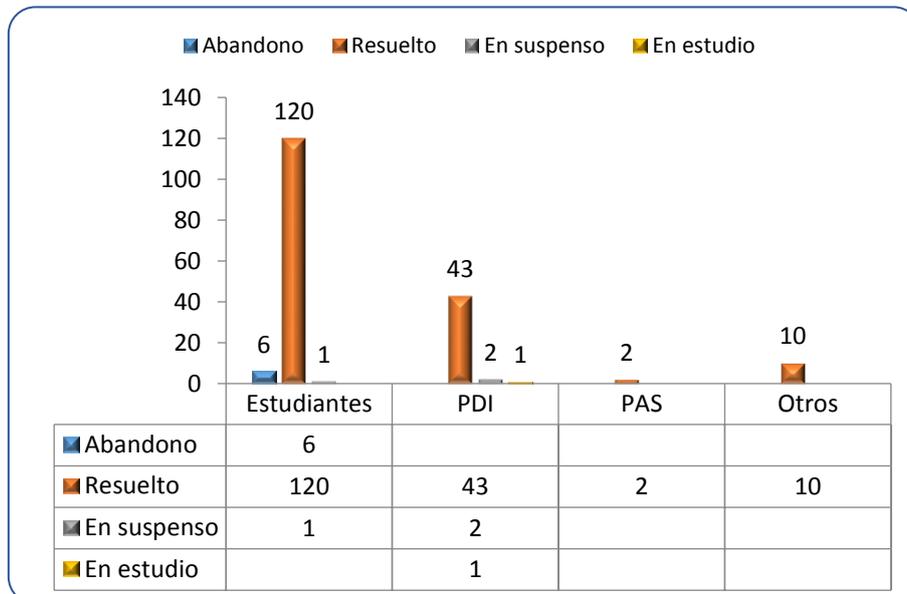


FIGURA 17. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIPOS DE RESOLUCIÓN POR COLECTIVO.

1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU

El grado de satisfacción de la comunidad universitaria con la institución del Defensor Universitario se realiza mediante encuestas que se envían a los solicitantes de las actuaciones admitidas a trámite, una vez resueltos los correspondientes expedientes.

Durante el curso 2017-2018 se enviaron 195* encuestas de las que se recibieron cumplimentadas, total o parcialmente, el 50,8%. De quienes respondieron a las encuestas el 81% declara su satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario y el 67% con la actuación del Defensor.

En el Anexo D de este informe se incluyen las distintas preguntas realizadas a las personas que solicitaron la actuación del Defensor Universitario y respondieron a la misma, incluyéndose en cada una de ellas el número de personas que contestaron a cada una de las opciones propuestas.

1.3. Actuaciones de oficio

En el artículo 3 de su Reglamento se recoge que ante la detección de situaciones generales que suponen un incumplimiento de la legislación, el Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia, dirigidas a distintos órganos de la Universidad para que se proceda a la modificación de su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que considere oportunas. En este sentido, el artículo 16 del citado Reglamento establece que estas actuaciones de oficio podrán ser clasificadas como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados.

Durante el curso 2017-2018 el Defensor Universitario ha realizado dos actuaciones de oficio, consistentes en una recomendación y un informe, cuya temática se indica en el Anexo E de esta memoria, con indicación de la fecha, tipo de actuación, órgano al que va dirigida y asunto tratado en la misma.

1.4. Actividad institucional

Entre las actividades habituales que realiza el Defensor Universitario se encuentran las que tienen que ver con disponer de información puntual y actualizada de las distintas disposiciones que se aprueban en la Universidad, y de recabar y transmitir al equipo de dirección la problemática que preocupa o pueda llegar a ser de interés a la comunidad universitaria en defensa de sus derechos.

* El número de encuestas enviadas es superior al número de actuaciones a instancia de parte, al haberse presentado algunas quejas de forma conjunta por un grupo de estudiantes, y haberse procedido a su agregación como un solo caso.

En este sentido, la asistencia a las sesiones de Consejo de Gobierno o del Claustro, ante el que ha de informar de las actuaciones que ha llevado a cabo durante el curso anterior, junto con el mantenimiento de reuniones con los miembros del Equipo de dirección, se presentan como un elemento fundamental, al que hay que sumar la participación que reglamentariamente se haya establecido en la actuación de diferentes Comisiones, entre las que se encuentran las que tratan de prevenir y actuar ante casos de acoso.

Por otra parte, la relación con Defensores Universitarios de otras universidades, tanto públicas como privadas, da lugar al intercambio de opiniones y puntos de vista sobre problemas que, o son comunes a parte de ellas o, aunque no se den en nuestra Universidad, puedan llegar a producirse. En este sentido, la participación en cuantas reuniones, en forma de Jornadas o Encuentros, se celebran a nivel estatal o autonómico, permite cumplir estos objetivos.

1.4.1. Asistencia a sesiones de órganos de gobierno y de representación

Entre los derechos del Defensor Universitario, el artículo 242.5 de los Estatutos de la Universidad recoge el de asistir a las sesiones del Claustro, con voz pero sin voto, derecho que ha sido ejercido, con la asistencia a las dos sesiones celebradas durante el curso 2017-2018.

De igual forma, el Defensor ha asistido, con voz pero sin voto, a 9 de las 10 sesiones del Consejo de Gobierno celebradas en este periodo, a las que ha sido invitado en virtud de lo establecido en artículo 2.3 del Reglamento de este órgano de gobierno.

1.4.2. Participación en comités y comisiones

El Defensor Universitario ha participado en la reunión de constitución del Comité de Ética de la Universidad, como miembro de dicho comité, según establece el artículo 18 del *Código Ético General de la Universidad de Alcalá*.

También, y en virtud de lo establecido en el artículo V.1.c.2 del *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*, el Defensor colaboró con la Unidad de Igualdad en el establecimiento de unas pautas de actuación conjunta ante un presunto acoso sexual.

1.4.3. Reuniones con el Equipo de dirección

Con el fin de transmitir a las autoridades académicas las diferentes inquietudes de esta Defensoría derivadas de las actuaciones que viene realizando, así como de proponer iniciativas referidas tanto a aspectos normativos como funcionales, en el curso académico 2017-2018 el Defensor Universitario ha mantenido 7 reuniones con miembros del Equipo de dirección.

De ellas, 6 han tenido lugar tras la toma de posesión como Rector del Dr. D. José Vicente Saz Pérez, celebrada el 23 de marzo de 2018, que dio lugar a una nueva estructura organizativa y al nombramiento de un nuevo equipo, como desarrollo de ésta.

1.4.4. Relaciones con otros Defensores Universitarios

Durante el curso 2017-2018 el Defensor ha asistido y participado en tres Encuentros y Jornadas de Defensores Universitarios:

- XX Encuentro Estatal de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), organizado en Cuenca por la Universidad de Castilla La Mancha durante los días 8 a 10 de noviembre de 2017.

Durante este Encuentro se celebró la Asamblea anual de la CEDU, que también contó con la participación del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, miembro de la Conferencia Estatal.

- Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, organizada por la Universidad Carlos III el día 4 de abril de 2018.
- Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2018, organizada por la Universidad de Salamanca el día 11 de mayo de 2018.

Además de esta participación, el Defensor Universitario acompañó a la Defensora de la Universidad Complutense de Madrid en la presentación de su publicación “Novatadas. Un desafío para nuestra sociedad”, que tuvo lugar el 10 de julio de 2018 en el Salón de Pasos Perdidos del Senado.

1.5. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario

Durante el curso 2017-2018 se han celebrado tres reuniones plenarias del Órgano de Participación y Asesoramiento, definido en el artículo 245 de los Estatutos de la Universidad, y cuya composición, mandato y competencias se encuentran recogidos, respectivamente, en los artículos 22, 23 y 24 del *Reglamento del Defensor Universitario*.

1.6. Resumen presupuestario

Si bien la partida presupuestaria asignada a la ODU para el ejercicio de sus funciones viene establecida anualmente en 12.000 € anuales, en tanto que la memoria recoge el período temporal de un curso académico, que solapa con dos ejercicios presupuestarios diferentes, la invariabilidad del presupuesto anual permite hacer un desglose de gastos a lo largo del curso que, en global, comprende un año completo como suma, en este caso, del último cuatrimestre de 2017 y los tres primeros cuatrimestres de 2018.

A lo largo del curso 2017-2018 los gastos de funcionamiento y de realización de actividades desarrolladas por el Defensor y su equipo han ascendido a 6.469,95 €, lo que supone un 53,91% del presupuesto total.

Del total de gastos producidos, reflejados globalmente en la Figura 18, un 54,5% corresponde a los derivados de la asistencia a diversas Jornadas y Encuentros con otros Defensores Universitarios, incluyéndose los adelantados de viajes y alojamiento correspondientes a la reunión de la Red Iberoamericana de Defensores Universitarios (RIDU), a celebrar a principios del próximo curso en Córdoba (Argentina), que ascienden a 1.631,42 €, es decir, un 46,3% del total de este concepto.

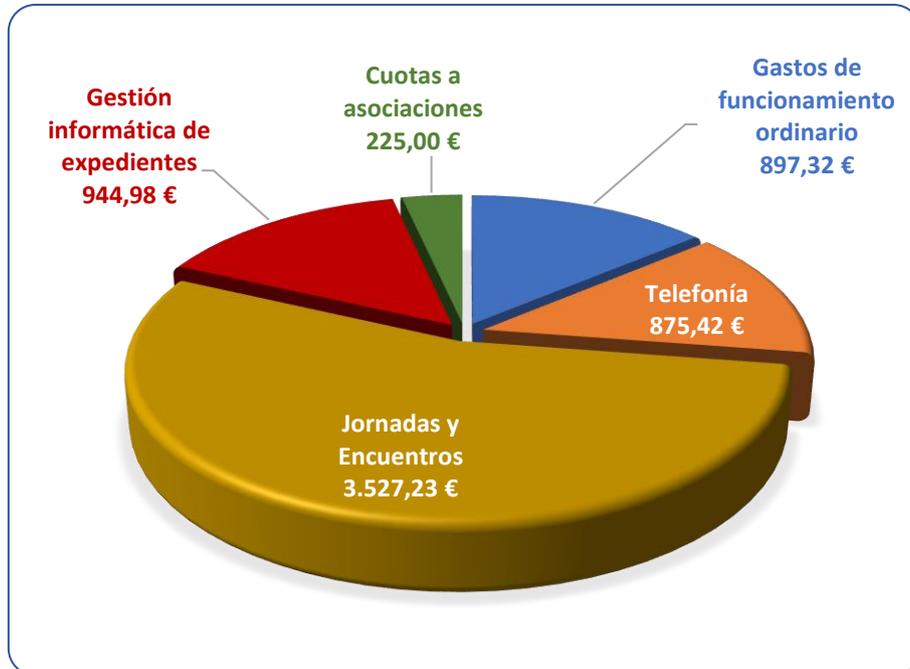


FIGURA 18. RESUMEN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL CURSO 2017-2018.

Del resto de gastos, el 14,6% corresponde al mantenimiento del software de gestión de expedientes que se utiliza en la Oficina, el 13,9% al material no inventariable necesario para el funcionamiento ordinario (material de oficina e informático, mantenimiento de equipos, fotocopias,...), habiéndose dedicado el 13,5% a comunicaciones telefónicas, parte de cuyo consumo corresponde al curso anterior, y un 3,5% al pago de cuotas de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

El detalle de gastos se presenta en el Anexo F, indicándose en el mismo la fecha de emisión de la factura, el concepto del gasto y su importe, agrupados por partidas económicas.

2. VALORACIÓN DE LOS DATOS

El análisis de los datos presentados tiene como objetivo poder servir para que se establezcan los mecanismos y estrategias necesarias para mejorar la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos por la Universidad a la sociedad.

En este sentido, en este apartado se ofrece una valoración de dichos datos, más cualitativa que cuantitativa, haciendo especial énfasis en cuantas actuaciones han estado relacionadas con temas más sensibles o que muestran una tendencia alcista en el número de casos tramitados, entendiéndose por ello este Defensor que han de ser objeto de una atención especial por parte de la comunidad universitaria, con la finalidad de ser corregidos.

2.1. Sobre las actuaciones a instancia de parte

El número total de actuaciones tramitadas por el Defensor Universitario en el curso 2017-2018 ha sido prácticamente el mismo que en el curso anterior, al haberse mantenido el número de casos relacionados con el colectivo de estudiantes, el que más aporta al total de actuaciones a instancia de parte, con casi el 70% de las mismas.

Tiempo de resolución

Comparando con el curso 2016-2017, se ha conseguido una **reducción del 49,6% en el tiempo medio de resolución de las actuaciones**, facilitado porque la mayoría de ellas responden a consultas sobre temas que se vienen repitiendo curso a curso. Hay que destacar que, como ya se ha indicado, **el 55,8% de las resoluciones se ha emitido en un tiempo inferior al plazo establecido como límite de admisión a trámite de la actuación**. Los tiempos de resolución mayores, que llegan incluso a exceder del tiempo máximo reglamentado en la resolución por parte del Defensor, lo que ocurre en el 3,3% de los casos, están motivados por la no comunicación a la Defensoría de la respuesta recibida de terceros al asunto planteado o porque la aplicación informática utilizada para el registro de expedientes no ofrece la posibilidad de suspender temporalmente un procedimiento, en tanto quedan pendientes de resolver recursos presentados ante otras instancias.

Solicitudes de actuación por colectivos

Con respecto a la evolución de las actuaciones tramitadas por colectivos, hacer notar que las grandes variaciones interanuales de las actuaciones en los colectivos PAS y Otros están relacionadas con el bajo número de actuaciones registradas, que hace que un mínimo cambio en su cantidad dé lugar a una variación (incremento o decremento) porcentual elevada.

Desde el punto de vista de los colectivos que han registrado sus solicitudes de actuación ante el Defensor Universitario, aunque **en términos absolutos el mayor número de actuaciones ha**

sido solicitada por el colectivo de estudiantes, seguido por el del PDI y el del PAS, si se tiene en cuenta el número de personas que integran cada uno de los colectivos (28.067 estudiantes, 2.118 PDI y 803 PAS, datos a 1 de julio de 2018), únicamente han recurrido al Defensor Universitario un 0,45% de los estudiantes, un 2,17% del PDI y un 0,25% del PAS. Esto es, **en términos relativos el colectivo que más recurre al Defensor Universitario es el del PDI.**

Medios de contacto con la Defensoría

Analizando el medio utilizado en la presentación de solicitudes de actuación que han sido admitidas a trámite, casi las dos terceras partes lo han sido a través del correo electrónico, si bien, en tanto que todos los miembros de los colectivos del PDI y del PAS que han utilizado este medio lo han hecho desde su cuenta de correo institucional, los estudiantes lo hacen desde cuentas particulares y, con frecuencia con un nombre de usuario que impide su identificación, dificultando la tarea de gestión de expedientes y retrasando el comienzo de las actuaciones por parte de la Defensoría.

El **escaso uso que los estudiantes hacen de la cuenta de correo institucional** que se les facilita al matricularse por primera vez en la Universidad ha llevado a la Defensoría, en un intento de promover su uso a requerirles la dirección de correo electrónico institucional, a través de la cual mantener el contacto con ellos. Se pretende con ello concienciar a los estudiantes de la necesidad de uso del correo institucional, como garantía de identificación personal y de seguridad en sus comunicaciones.

Distribución mensual de las actuaciones

Los meses de mayor número de solicitudes de actuación del Defensor Universitario, coinciden con aquellos en los que se publican las calificaciones, provisionales y definitivas, de las distintas convocatorias y tienen lugar la mayoría de las convocatorias de defensa de los Trabajos Fin de Grado o Máster, destacando en este sentido el mes de julio, en el que se registró casi la cuarta parte del total de actuaciones.

Órgano de procedencia

Al ser el colectivo de estudiantes el que recurre en más ocasiones al Defensor Universitario, en números absolutos, es el que marca la tendencia estadística de las actuaciones globales, por lo que parece lógico que en los Centros Universitarios tenga el origen la mayor parte de las actuaciones (76,2%) que éste realiza, destacando la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo, y apareciendo por primera vez el Centro de Educación Superior CUNIMAD, con un número de actuaciones vinculadas de cierta significancia estadística sobre el total de las tramitadas con origen en los Centros.

Por Departamentos, los de Filología, Comunicación y Documentación (19,4%) y Filología Moderna (12,9%) acaparan casi la tercera parte de las actuaciones, muy repartidas entre el resto de los Departamentos relacionados en el Anexo B.

Por primera vez se presenta la distribución de actuaciones por Rama de Conocimiento, habiéndose obtenido los datos mediante la agrupación de los correspondientes a Centros y Departamentos vinculados a cada una de ramas, obviando aquellas actuaciones sin relación con los mismos, siendo la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, con 73 de 168 actuaciones vinculadas, la que más ha originado y, por el contrario, la rama de Ciencias, con 7 actuaciones, la que menos. Si se atiende a la relación porcentual entre actuaciones y número de alumnos por rama, esta sería mayor en la rama de Arte y Humanidades (1,59%) que en la de Ciencias Sociales y Jurídicas (0,98%), Ingeniería y Arquitectura (0,85%), Ciencias de la Salud (0,47%) y Ciencias (0,35%).

Tipología de las actuaciones

Con el fin de simplificar la clasificación de las actuaciones a instancia de parte, así como adaptarlas a las actuaciones reglamentarias, se ha llevado a cabo una **modificación en la clasificación de los tipos de actuaciones** que hasta este curso eran utilizadas por parte de la ODU, quedando los diferentes expedientes tramitados incluidos en una de las siguientes categorías:

- *Consulta*: actuaciones encaminadas a asesorar o informar al interesado sobre sus derechos, normas aplicables y las vías de solución existentes para los asuntos planteados, requieran o no intervención de terceros.
- *Queja*: reclamación sobre el mal funcionamiento de determinados servicios, el comportamiento de otros miembros de la comunidad universitaria, actuaciones que perjudiquen los intereses de las personas afectadas o cualquier otro motivo razonable.
- *Mediación*: actuación de arbitraje solicitada voluntariamente por las dos partes en conflicto, que se comprometen a acatar el laudo emitido por el Defensor Universitario.
- *Registro de hechos*: casos en los que el interesado deja constancia de unos hechos o de una situación que le afecte o le pueda afectar, sin solicitar actuación alguna por parte del Defensor.

En el caso del Registro de hechos, la no solicitud de actuación suele deberse a que el interesado únicamente entiende que pueda llegar a afectarle la situación planteada o, aunque entienda que le está afectando, teme que la intervención del Defensor pueda empeorar la situación actual.

En base a esta nueva clasificación tipológica se ha realizado el tratamiento estadístico de los datos, destacándose en la evolución que los casos de Mediación se redujeron durante el curso 2015-2016 en un 81,8% sobre el curso anterior, manteniéndose en los cursos académicos siguientes muy bajas hasta ser inexistentes durante el curso 2017-2018. Esta reducción de las mediaciones ha sido consecuencia del cambio de interpretación en este tipo de actuaciones que, como establece el artículo 20 del Reglamento del Defensor Universitario, implican la

solicitud voluntaria 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.

A pesar de la tendencia a la baja que se manifiesta en su evolución temporal, **las Consultas siguen siendo el tipo de actuación más frecuente que aborda la Defensoría**, por encima del 60% de los casos, en tanto que las Quejas cubren algo más del 30% de las actuaciones y los Registros de hechos se sitúan por debajo del 8,0% del total de actuaciones. Esto viene a reforzar la idea, manifestada en la memoria del curso anterior, de que **los estudiantes y los profesores son desconocedores de las normas, reglamentos y protocolos** que se han ido aprobando en la Universidad relacionados con los temas que plantean y, por ello, piden ayuda o asesoramiento en la solución de sus problemas, claramente tipificados y procedimentados.

El Defensor Universitario considera que el conocimiento de estas normativas, reglamentos y protocolos agilizaría la resolución de las reclamaciones por parte del órgano competente para ello, evitándose así la posibilidad de que, durante la tramitación de los correspondientes expedientes abiertos en la Defensoría, se puedan sobrepasar los plazos establecidos para la presentación ante el órgano competente de las reclamaciones, dando como resultado su no admisión a trámite.

Por tanto, **se sugiere** desde la Defensoría **que se establezcan las acciones necesarias**, por parte del Equipo de Gobierno, Decanos y Directores de Escuela o Directores de Departamento, **para dar a conocer a cada colectivo las normas, reglamentos, protocolos y procedimientos relacionados con su actividad**, ofreciendo desde aquí la colaboración de los miembros de la Oficina del Defensor en esta labor.

Temática de las actuaciones

La temática de las distintas actuaciones arroja unos resultados previsibles para cada uno de los colectivos. Así, **en el colectivo de estudiantes las categorías temáticas de Gestión de Alumnado de Grado y Gestión de Alumnado de Posgrado amparan casi las tres cuartas partes del total de este colectivo**, ya que en ellas tienen cabida asuntos relacionados con los procesos de acceso y matrícula, exámenes, evaluación, TFG o TFM, convalidaciones, programas de intercambio,...

Para el colectivo del PDI las categorías temáticas que prevalecen son Asuntos Académicos y Vida Universitaria, que suponen más del 75% de las actividades del colectivo y en las que se incluyen los asuntos relacionados con la actividad docente e investigadora, asignación docente y copia y plagio, o con convivencia, procedimiento disciplinario y servicios a la comunidad, respectivamente.

Todas las actuaciones solicitadas por el colectivo del PAS tienen que ver con problemas de convivencia, encuadrados temáticamente en la categoría temática de Vida Universitaria. Por su parte, **la clasificación temática mayoritaria en el colectivo Otros es la de Gestión de**

Alumnado de Grado, que aporta un 40,0% cada una al total de solicitudes de actuación realizadas por este colectivo.

Indicar en este punto que en gran parte de las categorías temáticas en las que tradicionalmente se clasifican los asuntos tratados por la Defensoría, se utilizaba el tema Otros en el que se incluyen asuntos que no tenían cabida en el resto y que son minoritarios. Sin embargo, el aumento en el número de actuaciones que se incluyen en dicho tema ha llevado a la Defensoría al **establecimiento de una nueva clasificación temática** que se implantará durante el curso 2018-2019.

Resolución de las actuaciones

A propuesta del Órgano de Participación y Asesoramiento, se ha procedido a la **modificación de la clasificación de las resoluciones** a las distintas actuaciones tramitadas a instancia de parte, que queda como sigue:

- *Abandono*, de aplicación cuando, una vez iniciada la tramitación del expediente, el interesado renuncia por acción u omisión, a la continuación del procedimiento.
- *Desestimado*, de aplicación cuando se solicita la actuación de forma anónima, faltan datos para su tramitación o existe falta de concreción en la solicitud.
- *Derivado*, en los casos en los que se remite la actuación a otros órganos de la Universidad para su resolución, como establece el artículo 8.3 del Reglamento de Quejas y Sugerencias, o ante la detección de situaciones susceptibles de ser resueltas disciplinariamente.
- *En suspenso*, aplicado a aquellos asuntos pendientes de resolución judicial, expediente administrativo o disciplinario, resolución por otros órganos de la Universidad, al haberse presentado la queja o consulta simultáneamente a otros órganos, o afectado por los procedimientos establecidos en los protocolos de acoso.
- *Resuelto*, de aplicación tanto a las consultas respondidas como a las quejas resueltas, ya sea a favor o en contra del interesado.

Se pretende con ello simplificar los tipos de resolución de las actuaciones que hasta ahora se venían utilizando, de forma que los casos no admitidos o desestimados se agrupan ahora bajo la denominación de “desestimados”, y para la resolución de consultas o quejas se establece el término “resuelto”, en lugar de cerrado (usado anteriormente para indicar la finalización de la tramitación de consultas) o de resuelto favorable o resuelto desfavorable, usados ambos en el cierre de los trámites de las quejas, dado que una resolución favorable a una de las partes en litigio es desfavorable a la otra parte.

Analizando los datos presentados, la gran mayoría de las actuaciones tramitadas han sido resueltas, existiendo una **baja tasa de “abandono”** (3,2%) por parte de estudiantes que, o bien

durante la tramitación han decidido no seguir adelante, o bien una vez orientados sobre los pasos a seguir en la resolución del problema planteado, no comunican a la Defensoría en un tiempo prudencial, dependiente de los plazos establecidos en las distintas normativas, cuál ha sido el resultado de sus gestiones.

El bajo número de expedientes “en suspenso” o “en estudio” está relacionado con aquellas tramitaciones en las que ha habido que recurrir a otros órganos de la Universidad, estando a la finalización del curso a la espera de respuesta, o cuyo registro se ha producido en los últimos días del curso académico, no disponiéndose de tiempo material para su tramitación.

2.1.1. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes

Las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de estudiantes durante el curso recogido en esta memoria permiten hacer su valoración, de la que destacar aquellos aspectos que para el Defensor Universitario merecen una mayor atención, sin hacer distinción por su tipología.

Desde el **punto de vista normativo**, quiero indicar que gran parte de las actuaciones tienen respuesta en las normativas y reglamentos aprobados por la Universidad o en las disposiciones aprobadas por las distintas Juntas de Centro, todas ellas públicas en el sitio web de la Universidad. Existe un **desconocimiento normativo por parte de los estudiantes** que hace necesario insistir en la necesidad de establecer los mecanismos para darles a conocer los aspectos normativos que regulan el entorno en el que desarrollan su actividad, así como los órganos competentes para resolver la mayoría de los casos.

Este desconocimiento provoca que la respuesta dada desde la ODU llegue al estudiante una vez que han finalizado los plazos establecidos para la presentación de las correspondientes reclamaciones, lo que conducirá a su desestimación por quien está legitimado para resolverlas.

También es frecuente que la reclamación se realice mediante el **envío simultáneo a diferentes órganos**, en cuyo caso el Defensor tipifica la actuación como un registro de hechos. O que, habiendo reclamado ante un órgano de la Universidad, se recurra al Defensor porque su reclamación no ha sido respondida, cuando no ha transcurrido el tiempo reglamentado para ello.

Proceso de matrícula ante deudas contraídas

Como consecuencia de la crisis económica de los últimos años, las familias no han podido abordar el pago de los estudios de sus hijos, habiendo contraído una deuda con la Universidad. En los casos en que existe esta deuda, cuando un estudiante pretende realizar una nueva matrícula se encuentra con que ésta se encuentra bloqueada, en tanto no satisfaga las cantidades debidas, aspecto éste desconocido por algunos estudiantes.

Desde la Defensoría hemos constatado que la Universidad está abierta a negociar la forma de pago de la deuda, lo que facilita la continuidad de los estudios. También cabe recordar, para

aquellos casos en los que, por circunstancias sobrevenidas, no es posible abordar los costes de matrícula, la existencia de una convocatoria anual de “*Ayudas al estudio para situaciones sobrevenidas y situaciones socioeconómicas desfavorables*” ofrecidas por la Universidad y la Comunidad de Madrid y destinadas a la financiación del importe de los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales de Grado y Máster.

Modificaciones de horarios de clase

Los cambios en los horarios de clase previstos al inicio del curso académico suponen a los estudiantes alteraciones en la planificación de sus estudios que pueden dar lugar a coincidencias horarias en las asignaturas de que se han matriculado o dificultades en compaginar estudios y trabajo, con las consecuencias derivadas en los procesos de evaluación continua que contemplan la exigencia de asistencia a las sesiones de clase. He de recordar en este caso que, si bien el establecimiento y aprobación de la organización de la docencia reglada que se imparte en un Centro es competencia de la Junta de Facultad o Escuela (artículo 61.2 de los Estatutos de la Universidad), siendo competencia del Decano de la Facultad o el Director de la Escuela la de organizar, dirigir y coordinar la actividad docente del Centro (artículo 66.1.a de los Estatutos de la Universidad). Las bajas imprevistas del profesorado, por enfermedad o por renuncia a su contrato, han de ser cubiertas por los Departamentos, entre cuyas competencias se encuentra la de impartición de la docencia que les corresponde (artículo 77.a de los Estatutos de la Universidad), si bien éstos se encuentran con que la reasignación docente provoca un solapamiento en el horario del profesor que se hace cargo de la asignatura, debiendo por ello modificarse el horario de clase en el que se ha producido la incidencia. Necesariamente, estos cambios en el horario deberán siempre realizarse de manera que causen el menor perjuicio a los estudiantes y, en su caso, dar lugar a la flexibilización de los requisitos de asistencia, debiendo todo ello ser comunicado al Decano o Director.

Guías docentes

Con respecto a las guías docentes de las asignaturas impartidas en Grado y Máster, se vienen produciendo diversas prácticas que vulneran lo establecido en la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*.

Dado que el artículo 4.2 de la normativa indica que la guía docente ha de contemplar el sistema y características de la evaluación, en los que incluir los criterios de evaluación y calificación recogidos en su artículo 5, cualquier modificación de los mismos ha de seguir el procedimiento descrito en el artículo 4.4 de la misma, que establece que “*Los procesos de evaluación se ajustarán a lo establecido en los planes docentes de las asignaturas aprobados por los Consejos de Departamento y las Juntas de Centro*”, fijándose en el mismo que “*... tan solo podrá modificarse la guía docente si una vez publicada hubiese variado la asignación docente de la asignatura, y siempre que no se hubiera iniciado su impartición. En ese caso, se publicará una nueva guía que contenga la información actualizada del profesorado responsable de la asignatura a impartir y las modificaciones que resulten pertinentes, siempre*

y cuando se respeten los contenidos y competencias genéricas de la materia. La aprobación de esta nueva versión de la guía docente seguirá el mismo cauce descrito anteriormente". Queda claro, pues, que la modificación de los procesos de evaluación, en cualquiera de sus aspectos, no puede realizarla a título personal el profesorado de una asignatura, ni hacerse una vez ha comenzado la impartición de la asignatura.

Esta normativa también establece que, en el caso de evaluación continua, la ponderación de la prueba final sobre el conjunto de la calificación final no podrá ser superior al 40% (artículo 9.4), existiendo asignaturas en las que este porcentaje es ampliamente superado, justificándose este hecho en que así se ha aprobado en Consejo de Departamento o Junta de Centro por mayoría, argumento éste no válido por incumplimiento de lo normativamente regulado.

En cuanto a la modificación de las fechas y horarios de las pruebas de evaluación, el artículo 8.1 establece que *"Cuando por causa de fuerza mayor, y en casos excepcionales, sea necesario modificar las fechas establecidas en el calendario académico, esta modificación deberá ser aprobada por el decanato o dirección de centro y comunicada al vicerrectorado competente en materia de docencia. El decanato o dirección de centro arbitrará la solución oportuna para asegurar el ejercicio del derecho a la evaluación que corresponde a los estudiantes"*.

Tampoco el profesorado puede negarse a acordar con el estudiante una modificación individual de las fechas de las pruebas de evaluación, dado que el artículo 8.2 de la normativa recoge que *"Las modificaciones individuales de las fechas de las pruebas de evaluación deberán acordarse entre el estudiante interesado y el profesor responsable de la asignatura cuando concurra justa causa que impida al estudiante acudir a la prueba de evaluación en la fecha oficialmente prevista. La solicitud de cambio deberá presentarse por escrito y, siempre que sea posible, 48 horas antes de la fecha oficial de la convocatoria."*, detallándose en el artículo 8.3 las que se consideran causas justas y en el 8.4 que *"Si surgiera controversia entre el profesor y el estudiante sobre la concurrencia de causa justa, corresponderá al decano o director de centro adoptar una resolución al respecto"*.

Por otro lado, y relacionadas con la resolución de numerosas quejas formuladas al Defensor, el día 17 de abril de 2018 tuvo lugar una reunión convocada por el Rector, en la que participaron el Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes y el Director de Departamento de Medicina y Especialidades Médicas, con el fin de establecer los criterios que permitiesen resolver la problemática denunciada por numerosos estudiantes de una asignatura impartida por el citado Departamento, en referencia a los cambios de criterios de calificación, que ha sido tramitada por el Tribunal de Reclamaciones del área de conocimiento de la asignatura de forma no satisfactoria para los reclamantes que, en ejercicio de sus derechos, iban a interponer un recurso de alzada ante el Rector. Finalmente, la resolución del recurso de alzada dio la razón a los estudiantes.

Modificación de criterios sobre los Trabajos Fin de Grado en las titulaciones de doble grado

En el proceso de acreditación de las titulaciones de Grado se indicó a la Universidad de Alcalá la obligatoriedad de que en los dobles grados se realizasen dos Trabajos Fin de Grado, uno por cada título de Grado. Más allá del aumento de carga de trabajo, aceptada por los estudiantes, se plantea el problema añadido del aumento en las tasas de matrícula, máxime cuando el plan de estudios en el que se matricularon establecía únicamente la existencia de uno de ellos, al no trasladarles la Universidad la necesidad de cursar dos Trabajos Fin de Grado, y asumir en el curso actual esta necesidad.

Se plantea así una disconformidad de los estudiantes con este aumento de tasas derivado de la necesidad de matricularse en dos trabajos, ante lo que el Defensor Universitario contactó con el Vicerrector de Estudios de Grado para exponerle la preocupación de estos estudiantes, obteniendo el compromiso del propio Vicerrector de buscar una solución a la misma, que no les suponga un perjuicio económico, si bien esto no sería óbice para cumplir con la obligatoriedad de realizar los dos trabajos.

Requisitos del Prácticum en los grados en Magisterio

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, en su artículo primero (Modificación de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil), punto ocho añade en la ley modificada el apartado 5 al artículo 13, que queda redactado como sigue: *“Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales”*.

Añadido a este requisito, los estudiantes nacidos en otro país, aun estando nacionalizados como españoles, tienen que solicitar a su país de origen un certificado equivalente, expedido por el Ministerio de Justicia de su país y, en su caso, traducido al castellano por traductor jurado, requisito que ya cumplieron al tener que presentar un certificado de antecedentes penales cuando solicitan la nacionalidad.

Reconocimiento de créditos

En este ámbito, con la finalidad de resolver la queja presentada por un estudiante sobre la calificación otorgada a las asignaturas que fueron objeto de reconocimiento de créditos por estar en posesión del Título de Técnico Superior de Formación Profesional, se mantuvieron dos reuniones. La primera con la Directora de Organización Docente, celebrada el 18 de junio

de 2018, y la segunda, celebrada el 23 de julio del mismo año, en la que, junto a la Directora de Organización Docente participó el Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes. En esta última se comunicó, por parte del Defensor, su indicación al estudiante de que presentase una queja, a través del Buzón de Quejas y sugerencias, al propio Vicerrector quien, en última instancia, debería interpretar la normativa vigente al respecto y adoptar una solución al problema. La resolución del Vicerrector no se produjo durante el curso 2017-2018, sino en el siguiente, siendo favorable al demandante.

Consultas y quejas sobre estudios de Posgrado

Diferentes temas relacionados con los estudios de Posgrado han sido tramitados por el Defensor Universitario durante este curso académico.

Entre ellos, se repiten las quejas sobre el mal funcionamiento y baja calidad de algunos Másteres Universitarios, de las que el 60% han estado relacionadas con el funcionamiento general que se observa en el Máster Universitario a distancia que se imparte en el Centro de Educación Superior CUNIMAD, focalizados en la falta de información de un responsable académico de la Universidad de Alcalá al que poder recurrir en aclaración de cuantas cuestiones o resolución de situaciones particulares se generen, la falta de comisiones de calidad del Máster, y la existencia de un buzón de quejas y sugerencias que cumpla con los requisitos establecidos en el *Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá*.

Destacar también, por el número de estudiantes que han formulado la queja, sobre problemas en la convalidación del Estudio Propio en Derecho Español para Juristas Extranjeros por los estudios del Grado en Derecho.

Otros asuntos, transmitidos junto con los anteriores a la Vicerrectora de Estudios de Posgrado, están relacionados con las dificultades que los estudiantes encuentran a la hora de solicitar las guías docentes de las asignaturas cursadas en años anteriores, teniendo que “mendigarlas” por los Departamentos que las han impartido al no estar depositadas de manera centralizada o, incluso, no ser mantenidas, o con la necesidad de establecer un repositorio centralizado de los TFM que, en la actualidad, son custodiados por los Departamentos.

Propiedad intelectual

El *Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia*, recoge en su artículo 1 que “La propiedad intelectual de una obra literaria, artística o científica corresponde al autor por el solo hecho de su creación”, considerándose autor a la persona que la crea (artículo 5.1)-

Por su parte, el *Estatuto del Estudiante Universitario*, aprobado por el *Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre*, establece en su artículo 7.1.x el derecho de los estudiantes universitarios “Al reconocimiento de la autoría de los trabajos elaborados durante sus estudios y a la protección de la propiedad intelectual de los mismos”, extendiendo este derecho al

reconocimiento y protección de la propiedad intelectual del Trabajo Fin de Grado (artículo 8.h), Trabajo Fin de Máster (artículo 9.h) y Tesis Doctoral (artículo 10.f).

En cuanto a los trabajos y memorias que forman parte de la evaluación del estudiante, el Estatuto, en su artículo 27.2 establece que la publicación o reproducción total o parcial de estos trabajos o su utilización para cualquier otra finalidad distinta de la estrictamente académica, requerirá la autorización expresa del autor o autores.

Queda patente, por tanto, que ni los profesores pueden hacer uso, más allá de lo estrictamente académico de los trabajos de los estudiantes, ni se puede exigir a estos la renuncia a un derecho de carácter personal y patrimonial que atribuye al autor la plena disposición y el derecho exclusivo a la explotación de la obra (artículo 2 del Real Decreto Legislativo 1/1996).

Problemas de convivencia

Especial atención han merecido para el Defensor, por el aumento considerable del número de casos relacionados con situaciones de presunto acoso entre estudiantes, tanto físico como psicológico o sexual, en el que las redes sociales juegan un papel importante. Las actuaciones, tramitadas como consultas o registros de hechos, permiten concluir al Defensor el desconocimiento de las posibles consecuencias de sus acciones, que rozan lo delictivo, así como el perjuicio que supone para los acosados este tipo de actitudes. En especial, en los casos de utilización de redes sociales, incluida WhatsApp, la sensación que tienen los infractores es que se puede escribir cualquier cosa, al hacerlo en un grupo privado, sin ser conscientes de la gran difusión que puede tener cualquier mensaje, trascendiendo a los miembros del propio grupo.

La Universidad deberá establecer, a través de los cauces que considere más convenientes, una labor formativa en el uso de los medios electrónicos y sus consecuencias, incluso penales, al colectivo de estudiantes, tan familiarizados con ellos como inconscientes de que lo que en ellos manifiestan puede incurrir en delitos penales o ilícitos civiles.

2.1.2. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI

De las 46 actuaciones tramitadas por el Defensor Universitario relacionadas con el colectivo del PDI, hay que destacar, en primer lugar, que gran parte de las consultas recibidas y respondidas tiene su origen en el **desconocimiento normativo por parte de los profesores**, al igual que ocurre en el caso de los estudiantes. Como se indicó en el caso de éstos, deberían habilitarse las acciones necesarias para hacer llegar al colectivo del PDI las normas y reglamentos que regulan su actividad diaria.

Sobre la consulta realizada sobre los requisitos necesarios para realizar el Prácticum del Grado en Magisterio, me remito a lo comentado en el caso del colectivo de estudiantes sobre este tema, según el cual la Ley 26/2015 exige aportar por parte del estudiante una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.

Reparto docente en los Departamentos

Sobre este asunto, en el que la mayoría de los recurrentes muestran su desacuerdo con la asignación docente aprobada por el Departamento, resulta preciso recordar la *Normativa para Regular la Atribución de la Docencia en el Caso de Conflicto*. En su preámbulo se establece “la asignación de docencia deberá ser el resultado del debate académico en el Consejo de Departamento”, presentándose en los apartados siguientes los criterios a seguir en caso de litigio, entre los que se encuentran el de preferencia de elección (apartados A, C y F), la elección de la tarea docente por fases sucesivas y no de forma global por cada profesor (apartado B), el derecho preferente de los profesores a continuar la impartición de una asignatura durante 3 años (apartado E), pero no pudiendo mantenerla más de 4 años consecutivos si hay otro profesor interesado en su impartición (apartado G), la exclusión expresa de la docencia de tercer ciclo en la aplicación de los criterios de reparto de la carga docente (apartado D) y la posibilidad de que, ante desacuerdos con el Plan Docente aprobado por el Consejo de Departamento, el profesor o los profesores del Departamento recurran dicho plan, siendo dicho recurso estudiado por la Comisión Delegada del Consejo de Gobierno con competencia en Departamentos (apartado H).

Desde esta Defensoría se entiende la existencia de litigio cuando, o bien no se ha llegado a aprobar en Consejo de Departamento la asignación de la docencia, o bien se ha aprovechado el acuerdo de la mayoría para vulnerar derechos o intereses legítimos de miembros del Consejo.

Modificación de las pruebas de evaluación

Como ya se ha comentado con anterioridad, la modificación de las fechas y horarios de las pruebas de evaluación está regulada en el artículo 8.1 de la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*, que establece la excepcionalidad de las modificaciones y su necesaria aprobación por el Decanato o Dirección de centro y comunicación al Vicerrectorado competente en materia de docencia, debiéndose asegurar el ejercicio del derecho a la evaluación de los estudiantes.

También recoge la normativa cómo realizar las modificaciones individuales de las fechas de las pruebas de evaluación cuando exista causa justa que impida la presentación del estudiante a la misma (artículo 8.2), detallándose las consideradas causas justas (artículo 8.3) y la forma de resolver las posibles controversias entre profesor y estudiante (artículo 8.4).

Tribunales de reclamación

La *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes* recoge, en su artículo 27, el procedimiento a seguir en la reclamación de los estudiantes ante la calificación definitiva de una asignatura, a resolver por un tribunal del área de conocimiento o área afín, tribunal que, según el apartado 6 de dicho artículo, “... basará su decisión en los criterios de evaluación que consten en la guía docente para las pruebas de evaluación”.

Así, entiende este Defensor que, salvo que se detecten arbitrariedades manifiestas en la aplicación de los criterios de evaluación que constan en la guía docente, el tribunal no debería proceder a una segunda corrección de las pruebas de evaluación, al no estar ésta contemplada explícitamente en la normativa, como sí lo está en el caso de las pruebas de acceso a la Universidad, debiendo limitarse el tribunal a verificar si se han cumplido o no los criterios de evaluación establecidos en la guía.

El proceder a esta segunda corrección por parte del tribunal, sin que se den motivos manifiestos de arbitrariedad, con la consiguiente modificación de la calificación final, conculca el derecho de los estudiantes de la asignatura revisada a ser valorados con equidad en su rendimiento académico, derecho recogido en el artículo 137.1.c de los *Estatutos de la Universidad* de Alcalá. Así, en estos casos en los que el tribunal de reclamación lleva a cabo una segunda corrección por entender que se ha producido una situación arbitraria, esta segunda corrección debería extenderse a todos los estudiantes evaluados en la misma convocatoria.

Procedimiento disciplinario

Han crecido en este curso académico las consultas y registros de hechos sobre aspectos relacionados con la disciplina académica, derivados en casos de suplantación de terceros en las hojas de firma de asistencia por parte de estudiantes, producción de actos violentos, faltas de respeto hacia el profesorado, presuntos acosos entre estudiantes, físicos o a través de redes sociales, incluso de carácter sexual, uso de redes sociales con utilización de imágenes para hacer comentarios inadecuados sobre profesores o agresiones verbales en el seno de un Consejo de Departamento.

Se plantea una duda general por parte del profesorado y de los equipos de dirección de los centros y departamentos en cuanto al modo de actuar o la normativa y procedimientos existentes para actuar ante este tipo de situaciones.

Más allá de lo establecido en el *Código Ético General de la Universidad de Alcalá*, cuyo objetivo es “... servir de orientación y guía inspiradora de los comportamientos y conductas que deben seguir la totalidad de miembros de la comunidad que conforma la Universidad de Alcalá – estudiantes, profesores, investigadores, personal de administración y servicios y responsables de la gestión- en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus respectivos deberes”, careciendo de carácter sancionador o disciplinario al no tener naturaleza normativa, el ejercicio de la potestad disciplinaria es competencia exclusiva del Rector (artículo 21.1.g de los Estatutos de la Universidad), siendo el marco legal de actuación el establecido en el *Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprueba el Reglamento de disciplina académica de los Centros oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica dependientes del Ministerio de Educación Nacional*, legislación que para ser aplicada, necesita de una interpretación y actualización que corresponde realizar a las Cortes Generales, ante cuyos grupos parlamentarios la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) pidió el compromiso para la siguiente legislatura de elaborar el reglamento de desarrollo del

Estatuto del Estudiante Universitario y a aprobar la ley que venga a regular el catálogo de infracciones graves y leves y sus correspondientes sanciones para el PAS y PDI de las universidades públicas, sin que hasta la fecha se haya procedido a ello.

Quedan en este punto dos tipos de actuaciones. La primera, voluntarista, en la que profesores, Directores de Departamento o Decanos de Facultad y Directores de Escuela, según el conflicto, traten de mediar entre las partes, o informar a quienes han tenido este tipo de actuaciones de las consecuencias legales -académicas, penales o civiles- que se pueden derivar de sus actos. La segunda, poner en conocimiento del Rector los hechos por si son susceptibles de aplicación del procedimiento disciplinario, con los resultados a que su aplicación pueda dar lugar.

Problemas de convivencia

También en el colectivo de PDI ha crecido la información presentada ante esta Defensoría, tipificada como registro de hechos, las situaciones que se presentan en la convivencia diaria entre profesores de una misma Unidad Docente, que pueden dar lugar problemas entre los miembros de las distintas áreas de conocimiento que la forman, o entre miembros de un Grupo de Investigación. Estos problemas de convivencia pueden derivar en denuncias, como así ha ocurrido, por acoso laboral, que deberá evaluar el Servicio de Prevención, mediante la activación del *Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral*, o en su caso la Unidad de Igualdad, activando el *Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual o identidad de género*.

El tratamiento de estos problemas, a juicio del Defensor Universitario, debe ser preventivo, con campañas destinadas al PDI, en este caso, para que se puedan detectar antes de que la situación se enraíce, llegando a extremos que puedan afectar personalmente, tanto anímica como físicamente, a los implicados en la misma.

2.1.3. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS

El colectivo del PAS, minoritario en cuanto al volumen global de actuaciones registradas por la Defensoría, ha dado lugar a dos únicas entradas en las que informa al Defensor Universitario de sendas situaciones de presunto acoso laboral, sin solicitar la intervención de éste, si bien existe la posibilidad de que deriven en las correspondientes denuncias, ante las que deberá actuar el Servicio de Prevención con, como se ha indicado anteriormente, la activación del correspondiente protocolo.

Sirva aquí lo comentado en el caso del PDI, sobre la necesidad de tratar preventivamente este tipo de actuaciones.

2.1.4. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros

Relacionadas con este colectivo, que incluye, entre otras, a antiguos miembros de la comunidad universitaria, se han tramitado 10 actuaciones, repartidas por igual entre quejas y consultas.

Quiero destacar la queja de un antiguo alumno de estudios propios, cursados hace más de 20 años, que solicita la expedición de un certificado académico personal en el que se incluyan los códigos UNESCO de las asignaturas, no habiendo sido atendido en su petición al no estar contemplada en dicho tipo de documentos.

Igualmente, a partir de las actuaciones llevadas a cabo a petición de este colectivo, se ha podido constatar lo ya indicado en el caso del colectivo de estudiantes, sobre el funcionamiento de los Másteres, en este caso impartidos por entidades colaboradoras, en lo referente a la inexistencia de un contacto de la Universidad que responda a cuestiones académicas, la falta de una comisión de calidad del Máster, y la existencia de un buzón de quejas y sugerencias que cumpla con los requisitos establecidos en el *Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá*.

2.2. Sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la ODU

Para conocer el grado de satisfacción de quienes han recurrido al Defensor Universitario, una vez cerrado el correspondiente expediente, se remite una encuesta, cuyos resultados globales se muestran en el Anexo D.

De los resultados de las encuestas se pueden destacar las siguientes conclusiones:

- El porcentaje global de encuestas respondidas es del 50,8%.
- El colectivo que más responde a la encuesta enviada es el del PDI, con un 63% de encuestas respondidas, seguido por el colectivo Otros con el 60%, PAS con el 50%, respondiendo el colectivo de estudiantes a un 46% de las encuestas enviadas.
- En cuanto al motivo por el que acudió al Defensor Universitario, se aprecia una distorsión en cuanto a la interpretación que el usuario hace de las consultas, quejas o mediaciones, con respecto al criterio de clasificación que sigue la Oficina del Defensor, especialmente en lo que a las mediaciones se refiere. Es evidente que el Defensor, en la resolución de cualquier problema planteado, hace de interlocutor con las partes que puedan estar implicadas en el caso, pero la mediación en sí requiere, como ya se ha indicado, de la solicitud voluntaria de mediación por las partes y la aceptación del laudo emitido por el Defensor.
- Relacionado con la cuestión que le ha llevado a recurrir al Defensor, más de la mitad de los encuestados responden que tiene que ver con asuntos académicos. Ha de entenderse

que, dado que las respuestas facilitadas no contemplan el espectro completo de temática manejado por la ODU, el resultado parece lógico si se tienen en cuenta las actuaciones llevadas a cabo relacionadas con temas académicos (horarios, guías docentes, evaluación, reclamación de calificaciones,...) que afectan tanto al PDI como a los estudiantes de grado, posgrado o planes a extinguir.

- El 54% de los encuestados no ha utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor Universitario. Esto hace que, en el caso de los estudiantes, y principalmente cuando la cuestión planteada ante el Defensor está relacionada con la necesaria solicitud de terceros, regulados por las normativas vigentes, particularmente en los casos de revisión o reclamación de calificaciones o compensación curricular, el procedimiento de tramitación del expediente abierto en la Oficina del Defensor haga que su resolución tenga lugar fuera de los plazos de presentación establecidos, con lo que sus solicitudes no serán admitidas a trámite, no pudiendo interpretarse que se ha vulnerado un derecho, al no haberse ejercido.
- En lo referente al grado de satisfacción con la actuación del Defensor y si éste le ha ayudado a resolver la cuestión planteada, indicar que, si bien sería el deseo del Defensor que todas aquellas recomendaciones que emite fueran tenidas en cuenta, tal como se establece en el artículo 5 de su propio Reglamento éstas no son vinculantes, quedando al Defensor la única posibilidad de dar cuenta al Equipo de dirección de la situación planteada para que desde éste se den las instrucciones pertinentes, en su caso, para la resolución del problema planteado.

En cualquier caso, en los resultados de la encuesta se aprecia que, tanto parte de los que se declaran insatisfechos o muy insatisfechos con la actuación del Defensor, como de aquellos a los que la actuación del Defensor no ha ayudado a resolver su problema, recomendarían a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.

2.3. Sobre las actuaciones de oficio y seguimiento de las resoluciones

2.3.1. Recomendaciones emitidas

Además de las recomendaciones realizadas como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo a instancia de parte, transmitidas mayoritariamente a los interesados por vía telefónica o a través del correo electrónico, el Defensor Universitario ha considerado necesario, tal como establece el artículo 3 de su reglamento, dirigir a los Vicerrectores de Personal Docente e Investigador y de Estudios de Grado y Estudiantes una recomendación, fechada el 8 de junio de 2018, sobre el **establecimiento de un criterio uniforme de aplicación a los Departamentos, en lo referente a la dedicación docente inferior al 100% en sus Unidades Docentes.**

De forma resumida, se basa el Defensor Universitario en que, en aquellos casos en los que la carga docente es inferior al 100%, cuando la aplicación de los criterios de asignación de la carga docente son adoptados por una Unidad Docente o un Consejo de Departamento mediante un acuerdo votado por la mayoría de sus miembros, se podrían estar vulnerando derechos individuales, además de crearse agravios comparativos entre profesores del mismo Departamento por el hecho de pertenecer a áreas de conocimiento o Unidades Docentes diferentes, e incluso entre Departamentos. Por ello, considerando lo establecido en los artículos 4 y 5 de su propio Reglamento, recomienda *“Que, salvo en casos de unanimidad por parte de las Unidades Docentes de los Departamentos, el criterio del reparto de la dedicación docente para aquellas Unidades Docentes con una carga inferior al 100%, se realice de forma proporcional a los distintos tipos de dedicación que establece el Real Decreto-Ley 14/2012 para el profesorado, tal y como se prevé en la normativa de reducción de la dedicación docente del profesorado”*.

El texto completo de esta recomendación está disponible en la página web del Defensor Universitario, y puede ser consultada en el siguiente [enlace](#).

2.3.2. Informes elaborados

Durante el curso 2017-18 la ODU ha elaborado un informe que, bajo el título **El fraude académico en los procesos de evaluación de los aprendizajes. Aspectos legales y actuaciones para contrarrestarlo**, que se hizo público el 13 de julio de 2018 y está disponible para su consulta en la página web del Defensor, pudiendo accederse a su consulta a través del siguiente [enlace](#).

Surge este informe por la preocupación, reflejada en la memoria del curso anterior, del Defensor Universitario ante el aumento considerable que se produjo de los casos de fraude académico (copia y plagio) en los procesos de evaluación de los aprendizajes.

Se desarrolla el informe en tres partes diferenciadas. En la primera se establecen los tipos de fraude académico que se cometen en las pruebas de evaluación, junto con los factores que favorecen el fraude que puede llegar, según estudios realizados, a que entre un 45 y un 52% de los estudiantes universitarios afirmen haber copiado en exámenes, y el 61,1% haber plagiado en parte textos de páginas web. Finaliza esta primera parte analizando las consecuencias relacionadas con estas prácticas deshonestas tanto para quienes las realizan como para el resto de los estudiantes, pudiendo llegar a incidir negativamente en la reputación y rendimiento de la Universidad que tolera estas conductas.

En la segunda parte del informe se hace una revisión de la legislación y reglamentación existente sobre el tema y que, a pesar de las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo y lo establecido en el *Estatuto del Estudiante Universitario*, que obligaba al Gobierno a presentar a las Cortes en 2011 un proyecto de régimen disciplinario, lo que a día de hoy no ha sucedido, mantiene en vigor un reglamento preconstitucional de 1954, en la que se trata la disciplina académica, cuya vigencia ha de entenderse con un carácter parcial y con matices,

planteándose dudas sobre su aplicación, teniendo que ser constantemente interpretada por quienes han de aplicarla, lo que da lugar a una falta de garantías y seguridad jurídica de profesores y estudiantes. En este sentido se recoge en el informe la jurisprudencia existente sobre la interpretación de distintos aspectos de los incluidos en el reglamento que han sido aplicados.

Bajo este marco legal, las universidades públicas han establecido normativas y reglamentos, deduciéndose de su análisis la disparidad de criterios tanto en lo referente a las sanciones académicas como a las sanciones disciplinarias a adoptar frente a las actuaciones fraudulentas, que tampoco se recogen de forma homogénea en el conjunto de universidades.

En la tercera y última parte de este informe se dan unas pautas preventivas de actuación por parte de los Órganos de Gobierno, Facultades y Escuelas, profesorado y estudiantes, con las que se puede contrarrestar el fraude académico, incluyéndose así mismo las medidas de detección del fraude y sugiriéndose los procedimientos a seguir una vez detectado.

2.3.3. Consultas y sugerencias

En la resolución de muchas de las diferentes quejas y consultas realizadas ha sido necesaria la colaboración del Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela, Departamentos, Gerencia, Consejo de Estudiantes y de las diferentes Unidades de Gestión y Servicios de la Universidad. La respuesta recibida ha facilitado el ejercicio de las funciones que tiene asignadas el Defensor Universitario.

Relacionada con la protección de datos personales, el 8 de junio de 2017 se da traslado a la Secretaria General de la solicitud de cancelación de datos recibida en la Oficina del Defensor, recibándose respuesta de la Delegada de Protección de Datos de la Universidad, con instrucciones de actuación en este caso.

Entre las sugerencias, hacer mención de las transmitidas a distintos miembros del Equipo de dirección en las distintas reuniones mantenidas, que se detallan en el apartado 3.2 de esta memoria.

2.3.4. Seguimiento de resoluciones

Transcurridos dos años desde que el Defensor Universitario emitiera la 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 Universidad de Alcalá*, dirigida, entre otros, a los Decanos de Facultad y Directores de Escuela, y, a pesar del recordatorio en este sentido emitido por el Defensor Universitario en el presente curso académico, en la Escuela de Arquitectura y las Facultades de Ciencias, Derecho, Educación, Filosofía y Letras y Medicina y Ciencias de la Salud no se ha procedido a dicha adaptación.

Los procedimientos públicos existentes en esta Escuela y Facultades no son de aplicación al no respetar lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de

Alcalá, aprobado en la sesión de 29 de enero de 2015 del Consejo de Gobierno. Por ello, aprovecho esta ocasión para recordar a los responsables de estos Centros que deben proceder a la adaptación de sus procedimientos a la normativa.

También, como se recogió en la memoria del curso anterior, sigue incluyéndose dentro del apartado de Garantías de Calidad, en la página web de la Facultad de Educación, la instrucción de trabajo “Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas a la Delegación de Alumnos”, en la que se desarrolla un procedimiento que incumple lo recogido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá y por otra parte, si bien el Reglamento reconoce en su artículo 5.2 a las Delegaciones de alumnos como sujetos legitimados para la formulación de quejas o sugerencias, en cumplimiento de su finalidad de *“velar por los intereses generales de los estudiantes de cada Facultad o Escuela en aquellas materias que les afecten directa o indirectamente, procurando la solución de aquellos problemas que estos planteen, y defendiendo los derechos que les son reconocidos legalmente”*, la recepción de las quejas y sugerencias corresponde a los órganos competentes establecidos en el artículo 8.1 del citado Reglamento, siendo de aplicación en el caso de las Delegaciones de Alumnos lo que se indica en el artículo 8.2, esto es, *“En el caso de que el escrito de queja o sugerencia o el correo electrónico en que se exponga se dirijan a un órgano no competente para recibirla, éste remitirá de inmediato la queja o sugerencia al órgano competente, informando de ello al reclamante”*.

Merece mención también que, a pesar de que en la reunión mantenida el 5 de abril de 2017, convocada por el Secretario General, se acordó que la Inspección de Servicios se encargara de estudiar la forma de gestión de las quejas y sugerencias que corrigiera las deficiencias encontradas en ese momento, trabajo para el que la Defensoría elaboró el documento *“Modelo de gestión de quejas y sugerencias”* que fue remitido a la Inspección de Servicios para su consideración, si lo estimaba oportuno, el Defensor tiene constancia de que, a lo largo del curso 2017-2018, los órganos competentes para la recepción de las quejas y sugerencias siguen sin cumplir con lo establecido en el artículo 12.4 del Reglamento, sobre la comunicación a la Secretaría General de las mismas. Se está así ante una situación que no hace posible que la Universidad tenga conocimiento de las deficiencias en su funcionamiento y, por ende, no se puedan aplicar medidas correctoras que lleven a la mejora de la calidad del servicio prestado.

Asimismo, el Defensor Universitario, coincidiendo con el proceso de elaboración y aprobación de las guías docentes para el curso 2018-2019, remitió el 9 de abril de 2018 en un correo electrónico a Decanos de Facultades, Directores de Escuela y Directores de Departamento, un recordatorio sobre la ponderación de las pruebas finales en la calificación, adjuntándoles la recomendación sobre *“adaptación de los procedimientos de evaluación continua establecidos en las Guías Docentes a lo establecido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, en lo referente a la ponderación máxima de las pruebas finales”* que, con fecha 31 de marzo de 2017, les había hecho llegar.

3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Se contemplan en este apartado las actividades institucionales del Defensor Universitario, concernientes a su relación con los Órganos de Gobierno y Representación de la Universidad, así como la presencia y participación en los diferentes encuentros nacionales o internacionales de Defensores Universitarios, o la asistencia a diferentes jornadas en las que se han tratado temas relacionados con las actuaciones de la Defensoría, o con asuntos generales sobre el mundo universitario que puedan entrar en el campo de actuación del Defensor Universitario.

Además de las reuniones mantenidas, el 18 de julio de 2018 se remite a la Secretaria General, a petición de ésta, el resumen provisional de actividades de la ODU para su inclusión en la Memoria de Actividades de la Universidad de Alcalá del curso 2017-2018.

3.1. Participación en comités y comisiones

El 17 de octubre de 2017, el Defensor acude a la reunión que, presidida por el Secretario General y con la asistencia del Gerente, Directora de la Inspección de Servicios, Vicerrectora de Docencia y Estudiantes, Vicerrectora de Investigación y Transferencia, Delegada del Rector para Políticas de Inclusión y Otras Garantías de la Comunidad Universitaria, Presidente del Consejo de Estudiantes y Director del Órgano Técnico de Auditoría y Control Internos, tiene como punto del orden del día la constitución del Comité de Ética, regulado en el artículo 18 del *Código Ético General de la Universidad de Alcalá*, el análisis del citado código y el establecimiento del plan de actuaciones para el año 2018.

En el marco de lo establecido en el apartado V.1.c.2 del *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*, a instancias de la Unidad de Igualdad, el Defensor Universitario convocó una reunión, a la que asistieron la Directora de la Unidad de Igualdad, la Delegada del Rector para Políticas de Inclusión y otras Garantías de la Comunidad Universitaria y el propio Defensor.

Si bien el citado apartado recoge que, ante una denuncia por acoso sexual la Dirección de la Unidad de igualdad podrá *“Si a su juicio se estima que los hechos aún no son constitutivos de calificarlos como acoso sexual o acoso por razón de sexo, pero que si no se actúa podrían acabar siéndolo, podrá intentar resolver el conflicto, en colaboración con la Oficina del Defensor Universitario, proporcionando pautas de actuación y propuestas que pongan fin a la situación y eviten que vuelva a producirse en el futuro”*, se dan en la actuación realizada una serie de aspectos que deberán corregirse en futuras acciones.

En primer lugar, que sea el Defensor el que deba convocar a la reunión citada, máxime cuando es totalmente desconocedor tanto de la denuncia presentada ante la Unidad de Igualdad como de los argumentos aportados en ella.

Y, en segundo lugar, porque dicho desconocimiento imposibilita la colaboración del Defensor en la resolución del conflicto, así como en el planteamiento de pautas de actuación o realización de propuestas que pongan fin a la situación y eviten que se produzcan en un futuro.

3.2. Relación con los miembros del Equipo de dirección de la Universidad

La relación del Defensor Universitario con los miembros del Equipo de dirección de la Universidad de Alcalá tiene como objetivos dar a conocer la institución del Defensor, sus características y 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.

Para ello, se han llevado a cabo 7 reuniones, cuyos contenidos se incluyen a continuación.

Reuniones con el Rector

El 12 de septiembre de 2017 tuvo lugar una reunión en la que se abordó la problemática suscitada a raíz de una denuncia por acoso laboral. Como consecuencia de esta reunión, el Secretario General convocó al Defensor, Vicerrector de PDI, Directora de la Inspección de Servicios y Jefa de Servicio de Prevención para establecer el procedimiento a seguir, al no existir un protocolo de actuación ante casos de este tipo.

El día 23 de mayo de 2018, se presentó al Rector la Memoria de actividades del Defensor Universitario correspondiente al curso 2016-2017, antes de hacerlo en la sesión del Claustro convocada para el día 28 del mismo mes. En esta reunión, a la que también asisten los Defensores Universitarios Adjuntos, el Defensor resume las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría, mostrando su preocupación por el aumento de los casos de fraude académico que han llevado a iniciar un estudio en el que se propondrán una serie de recomendaciones tendentes a garantizar los derechos de estudiantes y profesores, considerando necesaria la elaboración de un código ético específico que recoja la tipificación de faltas y sanciones a que pueden dar lugar, y que debería incluir las faltas y sanciones que tengan que ver con la convivencia universitaria.

En esta misma reunión se trató la propuesta del Defensor de regular otras modalidades de voto –voto adelantado y voto electrónico-, más allá del presencial, en los procesos electorales internos de la Universidad.

Por último, antes de hacer público el informe sobre *“El fraude académico en los procesos de evaluación de los aprendizajes. Aspectos legales y actuaciones para contrarrestarlo”*, el 10 de

julio de 2018 se presenta el mismo al Rector, quien comunica al Defensor Universitario y sus Adjuntos la preocupación del Equipo de dirección sobre el tema, así como que se está trabajando en un código ético sobre el mismo, contemplándose la posibilidad de establecer una declaración de honestidad académica por parte de los estudiantes.

Reunión con la Secretaría General

El 25 de abril de 2018 tiene lugar una reunión con la Secretaria General, a la que asisten el Defensor Universitario y sus Adjuntos y la Directora de la Unidad de Igualdad. En ella se tratan diferentes temas, que se resumen a continuación:

- *Voto electrónico y voto adelantado.* En el informe elaborado por la ODU sobre “*El ejercicio del derecho de sufragio en las Universidades españolas. Propuesta para su regulación en la UAH*”, hecho público el 11 de mayo de 2017, se consideraba imprescindible ampliar las modalidades del ejercicio de sufragio más allá del voto presencial tradicional, entendiendo que la opción más sencilla de implementar sería la del voto anticipado, y se proponía la implantación gradual del voto electrónico, fomentando inicialmente su uso entre el colectivo de Estudiantes. En función de su eficacia podría implantarse de manera sucesiva en otros procesos electorales y colectivos.

Entiende el Defensor que, una vez realizadas las elecciones a Rector, sería el momento de plantearse, por parte del Equipo de dirección, el estudio de esta iniciativa de la Defensoría, poniendo en marcha, al menos experimentalmente, la modalidad de voto electrónico en las elecciones a delegados de curso, con el fin de incentivar la participación de los estudiantes en estos procesos electorales, dado que la idea fue bien acogida por el Presidente del Consejo de Estudiantes en la reunión mantenida con él el día 1 de junio de 2017, quien propuso hacer las primeras pruebas en este sentido en la Escuela Politécnica Superior, comprometiéndose a realizar las gestiones y consultas oportunas para ello.

- *Quejas y sugerencias.* Se informa a la Secretaria General que, en lo relacionado con el *Buzón de quejas y sugerencias*, si bien se han subsanado parte de las deficiencias encontradas en la gestión, reduciéndose en un gran porcentaje el número de quejas presentadas y no respondidas, queda pendiente de resolver la remisión obligada a la Secretaría General de cuantas quejas y sugerencias son recibidas en Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela, Direcciones de Departamento o Institutos de Investigación, Jefaturas de Servicio, Vicerrectorados y Órganos Unipersonales o Colegiados.

Tampoco se ha llevado a cabo la adaptación en todas las Facultades y Escuelas del Procedimiento de gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano de Facultad o Director de Escuela al *Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá*, a pesar de la recomendación emitida por esta Defensoría el 4 de julio de 2016 y recordada el 9 de abril de 2018, sin que ninguna de ellas haya sido atendida.

Sobre este mismo asunto, sigue incluyéndose en la web de la Facultad de Educación un apartado sobre gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas a la Delegación de Alumnos, en el que se establece un procedimiento no adaptado al Reglamento, dudando esta Defensoría de la legitimidad de las Delegaciones para llevar a cabo esta gestión, junto con la falta de garantías de confidencialidad y de protección de datos personales que son obligadas en estos procedimientos, como se transmitió en su día, en la reunión del 1 de junio de 2017, al Presidente del Consejo de Estudiantes.

- *Fraude académico: copia en exámenes y plagio.* Se informa igualmente a la Secretaria General de que, ante los casos tramitados por el Defensor relacionados con el fraude académico en los procesos de evaluación y los problemas de convivencia, favorecidos por el auge de las tecnologías, la ODU está elaborando un estudio en el que se propondrán una serie de recomendaciones tendentes a garantizar los derechos de estudiantes y profesores, en consonancia con lo acordado con el Rector en la reunión mantenida el 27 de junio de 2017.

En la Memoria de Actividades de la Universidad de Alcalá correspondiente al curso 2016-2017, consta que la Inspección de Servicios está estudiando la solicitud del Rectorado para incluir en el próximo plan de actuación las posibles medidas a adoptar frente a las prácticas fraudulentas en los exámenes.

Teniendo en cuenta que el Reglamento de Disciplina Académica es del año 1954, lo que plantea dudas en su aplicación, y siendo la única referencia en nuestra Universidad la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes (artículos 22 –copia en exámenes- y 29 –plagio-) donde quedan algunos aspectos por aclarar (retención de pruebas, tramitación por parte de Decanos/Directores de Centro,...), más allá de lo establecido en el Código Ético General de la Universidad de Alcalá, se ve como necesario establecer un código ético específico en el que se recoja la tipificación de faltas y las sanciones a que pueden dar lugar, teniendo en cuenta para ello la opinión de los colectivos relacionados con los procesos de evaluación y respetando los principios de legalidad y proporcionalidad. En el mismo código ético se podrían incluir las faltas y sanciones que tengan que ver con la convivencia universitaria. En base a este código ético se podría establecer un protocolo de actuación ante estas situaciones.

- *Intervención del Defensor en el “protocolo de acoso”.* Aprovechando la presencia de la Directora de la Unidad de Igualdad, y en virtud del apartado V.1.c.2, del “Protocolo de prevención y actuación frente al acoso en el ámbito de la Universidad de Alcalá” establece, en el protocolo de actuación, que “Si a su juicio se estima que los hechos aún no son constitutivos de calificarlos como acoso sexual o acoso por razón de sexo, pero que si no se actúa podrían acabar siéndolo, podrá intentar resolver el conflicto, en colaboración con la Oficina del Defensor Universitario proporcionando pautas de actuación y propuestas que pongan fin a la situación y eviten que vuelva a producirse en el futuro.”, el Defensor Universitario recuerda que en el único caso que se ha dado

ha actuado a instancias de la Unidad de Igualdad, limitándose a convocar a una entrevista al presunto acosador, a la que asisten la Directora de la Unidad de Igualdad, la Delegada del Rector para Políticas de Inclusión y otras Garantías de la Comunidad Universitaria y, en su caso, el Decano o Director de la Escuela.

Manifiesta el Defensor que se encuentra así en una situación en la que es él quien convoca a una persona, como resultado de un procedimiento que desconoce, a la que se ha calificado previamente de “presunta”, y, en estas condiciones ha de plantear pautas de actuación y propuestas para poner fin a la situación denunciada. Por ello, el Defensor propone revisar este tipo de actuación junto con la Unidad de Igualdad.

- *Exigencia de certificación negativa de delitos de naturaleza sexual para la realización de prácticas en el Grado en Magisterio.* En este ámbito, se pone en conocimiento de la Secretaria General que, si bien el punto 8 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, en su artículo primero (Modificación de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil), añade en la ley modificada el apartado 5 al artículo 13, la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales, como requisito para el ejercicio de actividades que impliquen el contacto habitual con menores, el Defensor entiende que se da una problemática a estudiar, en aras a resolverla, relacionada con que la Universidad exige una certificación añadida a los estudiantes extranjeros, emitida en su país de origen, tanto para los estudiantes ya nacionalizados, a los que se exige este certificado con fecha posterior a la de su nacionalización, cuando ésta fue uno de los requisitos a cumplir para la nacionalización, como para los estudiantes extranjeros residentes en España, a los que se les solicita cada año este certificado, debiendo solicitarlo a su país de origen aun cuando no hayan residido en él.
- *Exposición de calificaciones, con nombres y apellidos de los estudiantes, en entornos restringidos.* Si bien la Comisión de Protección de Datos envió el 9 de junio de 2017 una circular sobre la publicación de calificaciones, se sugiere a la Secretaria General volver a enviar un recordatorio de tal circular, como proceso de transparencia de calificación entre los estudiantes de un mismo curso y garantía de la publicidad debida en procesos competitivos, como son la concesión limitada de las Matrículas de Honor entre aquellos estudiantes de un mismo curso con una calificación de sobresaliente.

Reunión con la Vicerrectora de Estudios de Posgrado

En la reunión mantenida el 24 de mayo de 2018 con la Vicerrectora de Estudios de Posgrado, el Defensor, al que acompañan sus Adjuntos, plantea la necesidad de *determinar el responsable de mantener las Guías Docentes de las asignaturas de los Estudios Propios*, que en la actualidad no se mantienen o, en su caso, suponen un peregrinar de los estudiantes que las solicitan por los distintos Departamentos implicados. Responde la Vicerrectora que será la

Jefa del Servicio de Estudios Propios quien custodie y mantenga las guías, siendo a ella a la que habrán de dirigirse las solicitudes por parte de los estudiantes.

Otro asunto tratado por el Defensor es el de *establecer la obligatoriedad de un Sistema de Garantías en los Estudios Propios*, principalmente en los impartidos por organizaciones externas a la Universidad, debiendo indicarse el responsable académico, que habrá de ser un profesor de la Universidad, junto con sus datos de contacto, debiendo existir una Comisión de Calidad del Estudio, al menos en los Másteres, y un buzón de quejas y sugerencias con el compromiso de su responsable de remitir todas las quejas y sugerencias formuladas a la Secretaría General, como se establece en el Reglamento aprobado en la Universidad de Alcalá. Estando totalmente de acuerdo con lo planteado por el Defensor Universitario, le comunica que así lo está proponiendo.

Por último, el Defensor plantea la necesidad de *establecer un repositorio de los Trabajos Fin de Máster*, que en la actualidad custodian los Departamentos. La Vicerrectora responde en el sentido de que los trabajos se remitirán a un repositorio de la Biblioteca, no sólo los de fin de máster, sino también los de fin de grado.

Reunión con el Vicerrector de Investigación y Transferencia

El 12 de junio de 2018 tuvo lugar una reunión entre el Defensor Universitario y el Vicerrector de Investigación y Transferencia, en la que se trataron los siguientes temas:

- *Publicidad de la resolución de las convocatorias de la UAH.* Sugiere el Defensor que en las convocatorias de ayudas del programa propio de investigación de la UAH se indique que, además de publicarse la resolución en la correspondiente página web, se difundirá dicha resolución a través de Comunic@ 2.0.
- *Disolución de Grupos de Investigación.* El Defensor plantea la necesidad de modificar el artículo 10.2 del *Reglamento de Régimen Interno de los Grupos de Investigación de la UAH*, por entender que, si bien en la creación de un grupo de investigación es la Comisión de Investigación la que estudia y propone al Consejo de Gobierno el reconocimiento del grupo, para su disolución basta con que se apruebe por mayoría y el acuerdo le sea comunicado por escrito al Vicerrector de Investigación.

Entiende el Defensor que la disolución de un grupo de investigación ha de estar suficientemente razonada, más allá de que la mayoría del mismo vote esta opción, por lo que su acuerdo de disolución debería ir acompañado de los motivos que han llevado a tomar esta decisión, junto con una memoria de liquidación económica de los fondos gestionados por el grupo o, en su caso, reparto de los mismos entre sus miembros, quedando claro que, tal y como se recoge en el artículo 183 de los Estatutos de la Universidad, en sus apartados 3 y 4, el material científico adquirido para el desarrollo de proyectos de investigación pertenece al patrimonio de la Universidad, que se encargará

de su mantenimiento y tomará las medidas oportunas para el mejor aprovechamiento del mismo.

- *Participación en proyectos de I+D+i liderados por otra Universidad.* Sugiere el Defensor estudiar la forma a través de la cual la Universidad de Alcalá reconozca y haga constar de forma oficial la participación de los miembros de esta Universidad en proyectos de investigación de convocatorias oficiales de otras universidades, que incluyan una financiación específica para nuestra universidad, aunque no esté establecida la transferencia de financiación entre universidades, para que se pueda tener en cuenta esta participación a efectos de reparto de los fondos de investigación en los Departamentos o para la solicitud de becas de nuestros estudiantes colaboradores.

Reuniones con el Vicerrector de PDI

El Defensor Universitario, al que acompañó el Defensor Adjunto, se reunió el 22 de mayo de 2018 con el Vicerrector de Personal Docente e Investigador. En ella se trataron los siguientes asuntos:

- *Uso de la figura de Profesor Visitante.* Ante la mirada crítica que la prensa y la sociedad, en general, mantienen con respecto a las universidades, en especial con las públicas, el Defensor requiere del Vicerrector que la contratación de Profesores Visitantes se ajuste a las reglas fijadas en el artículo 54 de la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades, y a lo establecido en la normativa interna de la Universidad de Alcalá, con el fin de garantizar la realización de concursos públicos, para cumplir los principios de publicidad, igualdad, capacidad y mérito, así como cumplir con los periodos máximos de contratación.
- *Prorrateo de carga docente.* En la misma reunión, el Defensor comunica al Vicerrector que le hará llegar una recomendación, a la que se hace referencia en el apartado 2.3.1 de esta memoria, que evite que, en los casos de reparto de carga docente en aquellas áreas de conocimiento o unidades docentes en que ésta sea inferior al 100% de la capacidad, la relación entre carga y capacidad de los diferentes profesores que las forman sea diferente, basada únicamente en la decisión mayoritaria adoptada. El Vicerrector apela en este asunto a la competencia del Departamento en el reparto de carga docente.
- *Renovación de Profesores Asociados.* En cuanto a la renovación del contrato de estos profesores, el Defensor le solicita al Vicerrector que recuerde a los Departamentos que el informe preceptivo de renovación, ya sea favorable o desfavorable, y que, principalmente en este segundo supuesto, ha de estar razonado, corresponde en su emisión al Consejo de Departamento y no a su Director.
- *Bajas puntuales.* Se centra en este punto el Defensor en la necesidad de establecer, por parte del Vicerrectorado, las directrices a seguir cuando se produce una baja temporal puntual de un profesor para que, con la mayor diligencia posible, se cubra la docencia que tiene asignada dicho profesor, con las máximas garantías de calidad.

Reunión con el Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes

En la reunión mantenida el 15 de mayo de 2018 entre el Defensor y sus Adjuntos y el Vicerrector, al que acompaña la Directora de Organización Docente, se analiza la problemática surgida con la modificación obligada que tiene relación con los Trabajos Fin de Grado de los dobles grados impartidos en la Universidad. Así, si bien los estudiantes matriculados en su momento lo hicieron en un plan de estudios en el que únicamente se contemplaba la realización de un trabajo con un número de créditos determinado, durante el curso les ha sido comunicado que deben realizar dos trabajos, aumentando el número de créditos, con el consiguiente aumento en el importe de la matrícula, con el que muestran su disconformidad. El Vicerrector se compromete a estudiar la fórmula de solución del problema que, en cualquier caso deberá compaginarse con la obligatoriedad de realizar dos trabajos, a lo que, según le consta al Defensor, no se oponen los estudiantes.

3.3. Relaciones con otros Defensores Universitarios

A lo largo del curso académico 2017-2018, el Defensor Universitario ha respondido a diferentes cuestiones planteadas desde otras Defensorías sobre temas diversos que se les han presentado, para conocer el tratamiento que se da en otras universidades.

Así mismo, el Defensor Universitario participó, durante el tiempo de actuación recogido en esta Memoria, en los siguientes Encuentros y Jornadas:

- XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado en Cuenca por la Universidad de Castilla La Mancha durante los días 8 a 10 de noviembre de 2017.

En este encuentro, al que asistieron el Defensor Universitario y sus Adjuntos, se celebraron tres mesas de trabajo. La primera de ellas, “La propiedad intelectual en la Universidad (PDI y Estudiantes)”, fue coordinada por el Defensor Universitario de la Universidad de Salamanca.

En la segunda mesa de trabajo, “La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones”, coordinada por el Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura, en la que la Defensora Adjunta, D.ª Yolanda Fernández Vivas, presentó a debate la ponencia “La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones”.

La tercera y última mesa de trabajo, “La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas”, fue coordinada por el Presidente del Tribunal de Garantías de la Universidad de Vigo.

Durante este Encuentro se celebró la X Asamblea de la CEDU, que contó con la participación del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, miembro de la

Conferencia Estatal, y en la que se celebraron elecciones a la Presidencia de la CEDU y a su Comisión Ejecutiva.

- Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, organizada por la Universidad Carlos III el día 4 de abril de 2018.

En dicha Jornada se establecieron tres mesas de trabajo. La primera de ellas basada en la ponencia “Marco jurídico en materia de igualdad de trato y no discriminación por orientación sexual e identidad y/o expresión de género en la Comunidad de Madrid”, presentada por D. Sebastián Salinas Maldonado, de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid.

La segunda mesa, relacionada con el nuevo reglamento de protección de datos, incluyó dos ponencias: “El nuevo reglamento general de Protección de Datos y su aplicación en las Universidades”, a cargo de D. Arturo Ribagorda Garnacho, Catedrático del Departamento de Informática de la Universidad Carlos III, y “Lo que espera (y también desespera) de la labor de un Defensor Universitario: apuntes desde la experiencia del derecho administrativo”, pronunciada por D. Antonio Fortes Martín, Profesor Titular de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III.

La tercera mesa de trabajo se desarrolló a partir de la ponencia “Cómo, cuándo y para qué acuden los estudiantes al Defensor Universitario: El papel real y pretendido de los Delegados de Estudiantes como canal de protesta”, que corrió a cargo de D. Alejandro Pernias Abalos, alumno del Grado en Derecho de la Universidad Carlos III.

- Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2018, organizada por la Universidad de Salamanca el día 11 de mayo de 2018.

Esta Jornada se configuró en torno a dos mesas redondas. En la mesa redonda inicial, “Problemas actuales de la seguridad de la información y su repercusión en la protección de datos personales. Aspectos legales y técnicos”, fueron ponentes D. Juan Pablo Aparicio Vaquero, profesor de Derecho Civil de la Universidad de Salamanca, con la ponencia “El cambio de paradigma introducido por el RGPD: novedades en los Principios de la protección de datos personales y en los Derechos de las personas”, D. Francisco Martínez Vázquez, Diputado nacional y ponente de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, que presentó la ponencia “Novedades en las obligaciones del responsable de los ficheros y del tratamiento, el Delegado de Protección de Datos, los procedimientos y el régimen sancionador”, y D. Agustí Cerrillo Martínez, Sindic de Greuges de la UOC, con “En particular: la repercusión de la protección de datos personales en el ámbito universitario y las obligaciones de la universidad”.

La mesa redonda final, bajo el título “La comunidad universitaria ante la seguridad de la información y la protección de datos personales”, contó con la participación de D. Gustavo

Santos García, responsable de la Unidad de Sistemas, Seguridad y Monitorización de la USAL, D. Pedro Martín Vallejo Llamas, miembro de la Junta de PDI de la USAL, D.ª Ángela Hernández Hernández, Presidenta del Consejo de Delegaciones de Estudiantes de la USAL, y D. Andrés Manzano Redondo, Presidente del Consejo de Asociaciones de Estudiantes de la USAL.

4. 3 DE OCTUBRE DE 2017. REUNIONES DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La composición del Órgano de Participación y Asesoramiento ha variado en la representación del colectivo de estudiantes, como consecuencia de las elecciones parciales a Claustro celebradas el 6 de marzo de 2018, recogándose en el Cuadro 1.

Colectivo	Miembros titulares	Miembros suplentes
PDI	D. Antonio Jiménez Ruiz D.ª Isabel Gegúndez Cámara	D. Fernando Cruz Roldán D. Fernando Lozano Contreras
PAS	D. Jesús Zafra Cámara D.ª M.ª Isabel Martínez Moraleda	D.ª Adela Sáiz Rodríguez D. Tomás Bachiller Márquez
Estudiantes	D.ª Henar Martínez Hernández* D. Darío Cabañas González* D.ª Cristina Culebras Villalba** D. Adrián García Bravo**	D.ª Cristina Sánchez Pacios* D. Adrián García Bravo* D. Gabriel Szokacs Geza** D. Daniel Jimeno Fernández de Pinedo**

* Hasta 6 de marzo de 2018

** Desde 6 de marzo de 2018

CUADRO 1. COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

Durante el curso 2017-2018 se han celebrado tres reuniones plenarias, celebradas los días 3 de octubre de 2017 y 12 de abril y 2 de julio de 2018.

Como se recoge en las correspondientes actas, que se pueden consultar en la página web del Defensor Universitario (ver [enlace](#)), en la primera de las sesiones, tras informar al Órgano sobre las últimas actuaciones realizadas, el Defensor presentó el plan de futuras actuaciones a llevar a cabo en la Defensoría.

En la segunda reunión plenaria celebrada, el Defensor informó de las últimas actuaciones realizadas, presentándose el informe sobre “El fraude académico en los procesos de evaluación de los aprendizajes. Acciones legales y actuaciones para contrarrestarlo”, abordando los principales aspectos recogidos en el mismo.

En la tercera reunión plenaria, tras la información a los miembros del Órgano de las actuaciones llevadas a cabo desde la reunión anterior, el Defensor presentó el borrador de la Memoria de actividades correspondiente al curso 2016-2017, comentando los aspectos más relevantes que se incluyen en la misma. Por último, en el uso de las atribuciones conferidas en el Reglamento del Defensor Universitario, éste plantea a los miembros del Órgano de Participación y Asesoramiento un caso que se está tramitando en la Defensoría y que presenta una especial complejidad, con el fin de recabar su opinión.

CONSIDERACIONES FINALES

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la ODU durante el curso 2017-2018, un curso en el que la Universidad española ha estado en el candilero mediático, a raíz de las noticias relacionadas con la clase política y el tratamiento que se le ha dado en sus estudios de posgrado.

Un curso más, nos encontramos ante la existencia de diferencias entre los contenidos de las guías docentes y su adecuación a lo establecido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, especialmente entre criterios de evaluación y calificación y la ponderación porcentual de las pruebas finales en la calificación, o entre estos criterios establecidos en las guías y los aplicados realmente. No existen argumentos, a entender de este Defensor, que justifiquen estas prácticas, en un claro incumplimiento de los aspectos normativos regulados por la Universidad.

También se constata de nuevo el desconocimiento normativo por parte de estudiantes y PDI, que necesita de una política que fomente la visibilidad de normas y reglamentos entre estos colectivos, con el fin de mejorar el funcionamiento de la Universidad, garantizando los derechos que les asisten y evitando situaciones de arbitrariedad en las decisiones que se toman sobre los aspectos que tienen que ver con las mismas.

Si el pasado curso el Defensor se mostraba preocupado por los casos de fraude académico (copia y plagio) en los procesos de evaluación y los problemas de convivencia, hay que decir que en este curso los primeros se han reducido, en tanto que se ha producido un aumento considerable en los segundos, que reflejan un alejamiento de los valores éticos que deben regir el comportamiento de la comunidad universitaria.

Se sigue apreciando también el poco uso que los estudiantes hacen de la dirección de correo institucional. Si bien desde la ODU, al comunicar la admisión a trámite de su solicitud se solicita a los interesados que proporcionen su dirección de correo electrónico institucional, considero que esta medida de por sí no es suficiente, entendiéndolo que desde la propia Universidad, una vez que se ha proporcionado esta cuenta a los estudiantes, se debería bloquear la posibilidad de acceso a los distintos servicios (matrícula, aula virtual,...) con una cuenta personal, advirtiéndolo al estudiante de ello.

También se debe destacar la necesidad de un mayor control en las garantías de calidad de los estudios de posgrado, en el sentido de que en todos ellos quede perfectamente definido el medio de contacto con el profesor de la Universidad responsable académico del estudio, la existencia de una Comisión de Calidad del estudio y el establecimiento de un procedimiento de recogida y tramitación de quejas y sugerencias consecuente con el *Reglamento de quejas y sugerencias de la Universidad de Alcalá*.

Preocupante es también el miedo que demuestran quienes acuden a la ODU sobre las posibles represalias que puedan sufrir por parte de las personas sobre las que formulan sus quejas. Esto da lugar a que en ocasiones decidan paralizar la tramitación en tanto no acabe la dependencia de éstas, por entender, en el caso de los estudiantes que sus calificaciones puedan verse influenciadas, o por las posibles represalias de sus jefes orgánicos o directores académicos en el caso del PDI o del PAS, llegándose al olvido de las demandas planteadas. Pero también a que su negativa al uso de sus datos personales en la tramitación de los asuntos planteados dificulte su resolución. Y todo ello como consecuencia de la interpretación que se da a las quejas, entendidas como un elemento de ataque personal y no como una herramienta para la detección y corrección de actuaciones que, la mayoría de las veces realizadas inconscientemente, deterioran la calidad del servicio que hemos de prestar a la sociedad.

En función de las actuaciones que se vayan registrando en la ODU, se irán formulando cuantas recomendaciones sean necesarias, con el fin de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los órganos y servicios de la Universidad. Igualmente, se realizarán cuantas actuaciones de oficio, a iniciativa propia o del Órgano de Participación y Asesoramiento vayan proponiéndose, pudiendo anticipar que para el próximo curso académico, entre sus actividades, el Defensor Universitario tiene prevista la modificación de la clasificación temática de sus actuaciones, ampliando la misma, con el fin de proporcionar una mejor visualización de los problemas que se plantean a la Defensoría, lo que acarreará la realización de cambios en la aplicación de gestión de expedientes utilizada, o incluso el diseño de una nueva aplicación que se pretenderá que no dependa de terceros.

Asimismo, con el fin de dar conocimiento a la comunidad universitaria de los procedimientos a seguir ante los asuntos que se plantean con más frecuencia por parte de todos los colectivos, se prevé una mejora en la web del Defensor, con la inclusión de un apartado de *“Preguntas frecuentes”*.

Dentro de las actuaciones también previstas, incluir que la Oficina del Defensor está estudiando la posibilidad de definir unos cursos, a incluir como actividad transversal para los estudiantes y como formación del profesorado, sobre los aspectos normativos que afectan a su actividad.

ANEXOS

A. Registro de actuaciones a instancia de parte

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
1	04/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Cambio de horario en la impartición de una asignatura.
2	04/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Convalidación de un curso externo de 1 crédito por transversales.
3	06/09/2017	Estudiantes	Otros	Desestimado			Falta de datos.
4	08/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Procedimiento de matriculación ante pagos pendientes.
5	11/09/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Asesoramiento sobre tutorías y recuperación de prácticas.
6	11/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Pago de recibos pendientes.
7	12/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Nota de corte de Medicina y lista de espera.
8	12/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Calificación de Bachillerato Inglés y acceso al Grado en Medicina.
9	14/09/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Acceso/Matricula	Sobre el pago de preinscripción y contestación a reclamación de su no admisión.
10	15/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Designación de tutor.
11	20/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Asesoramiento para presentar en septiembre del Proyecto Fin de Carrera.
12	20/09/2017	Otros	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Solicitud de TFG depositado en la Facultad.
13	21/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Asesoramiento ante imposibilidad de presentar el TFG por estar fuera de plazo.
14	21/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Evaluación	Revisión y/o reclamación del TFM.
15	21/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Becas	Documentación para solicitar ayudas sobrenvenidas.
16	26/09/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Pago atrasado de matrícula.
17	02/10/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Discrepancias con la carga docente asignada.
18	06/10/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Otros	Reconocimiento de complementos de formación para tramitación del título de Máster.
19	10/10/2017	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Cuestionamiento de capacidad docente.
20	10/10/2017	PDI	Otros	Desestimado			Falta de datos.
21	18/10/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Evaluación	Discrepancia en la publicación de nota final de una asignatura.

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
22	18/10/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Convalidación de asignaturas Erasmus.
23	24/10/2017	Estudiantes	Queja	Abandono	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Regulación de impartición de docencia como complemento.
24	26/10/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Expedientes	Reconocimiento de matrícula de honor en TFG.
25	02/11/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Protocolo de actuación ante actos violentos contra personas.
26	02/11/2017	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Sobre la libertad de expresión y derecho al honor.
27	06/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Otros	Examen TFC plan extinguido fuera de plazo.
28	06/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Anulación de matrícula fuera de plazo por situación económica sobrevenida.
29	07/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Anulación de una asignatura y paso de tiempo completo a parcial.
30	08/11/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Modificación individual de prueba de evaluación.
31	09/11/2017	Estudiantes	Consulta	Abandono	Asuntos Académicos	Otros	Información sobre cambio a evaluación final y aclaración sobre la Guía Docente.
32	16/11/2017	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Convivencia entre profesores de unidad docente.
33	16/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Convocatorias	Ampliación de convocatoria de presentación de PFC.
34	16/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Expedientes	Certificado de Penales para nacionales españoles nacidos en el extranjero.
35	17/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Fallos en la correspondencia entre alumno, tutor y director.
36	17/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Presunta vulneración de la propiedad intelectual del alumno.
37	21/11/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Ampliación de convocatoria de presentación del PFC.
38	01/12/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Posible acoso en redes sociales.
39	01/12/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunto acoso entre alumnos.
40	01/12/2017	PDI	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Difusión de actividades en la Facultad de Derecho.
41	04/12/2017	PDI	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Imagen y comentario inapropiado en página Facebook.
42	11/12/2017	PDI	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Informe del Docencia, asignación de optativas y transversales.
43	12/12/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Sobre el contenido docente de un examen parcial.
44	12/12/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Competencias de los Departamentos en el prorrateo de la asignación de horas docentes de los profesores.

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
45	13/12/2017	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Conocimiento previo de tipo de examen a realizar.
46	14/12/2017	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Procedimiento a aplicar ante situaciones de falta de respeto.
47	19/12/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Cambio de fecha de examen.
48	20/12/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Reembolso beca Programa Erasmus.
49	08/01/2018	Estudiantes	Consulta	Abandono	Vida Universitaria	Convivencia	Acoso en redes sociales.
50	08/01/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Pago de matrícula tras anulación.
51	09/01/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Prórroga permanencia en Máster.
52	11/01/2018	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Indicios de acoso social entre estudiantes.
53	16/01/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Cambio de matrícula de asignatura transversal.
54	22/01/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Otros	Dificultades para obtener los programas de las asignaturas.
55	22/01/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Cambio de grupo por solapamiento de asignaturas.
56	25/01/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Cambio de matrícula de asignatura optativa por solapamiento de horarios.
57	25/01/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Criterios de evaluación.
58	31/01/2018	Estudiantes	Consulta	Abandono	Vida Universitaria	Convivencia	Acoso a estudiantes.
59	02/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Discrepancia con nota final y solicitud de Tribunal de Reclamación.
60	06/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Revisión de examen.
61	08/02/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Desacuerdo con las fechas de anulación de matrícula.
62	08/02/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Solicitudes de certificado negativo de delitos sexuales a estudiantes extranjeros.
63	08/02/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Criterios FPU.
64	09/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Cambio de matrícula de asignatura optativa.
65	12/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Comunicación sobre cambio puntual de horario de clase.
66	13/02/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Reclamación de calificación.
67	13/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Posibilidad de asignación de un tutor de TFG fuera de plazo.
68	14/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Otros	Orientación para presentar una queja por la forma de realización de prácticas en Máster.
69	14/02/2018	Estudiantes	Consulta	Abandono	Asuntos Económicos	Otros	Nueva matriculación con pagos pendientes.
70	14/02/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Organización y cupo de actividades transversales del doctorado.
71	15/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Aplicación a otro Grado de la bonificación por matrícula de honor.
72	20/02/2018	PDI	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Servicios Comunidad	Situación del servicio de comedor y cafetería.
73	23/02/2018	Otros	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Otros	Solicitud de título de Experto.

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
74	27/02/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Colaboración para legalizar Título de Máster en el extranjero.
75	27/02/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Asesoramiento sobre procedimiento disciplinario.
76	28/02/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Exclusión de las Ayudas de movilidad del PDI
77	02/03/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Organización de Máster: sistema interno de garantía de calidad.
78	02/03/2018	Otros	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Retribuciones y Complementos	Antiguo Becario de Formación que reclama la regularización de cuotas a la Seguridad Social de acuerdo con el R.D. 1493/2011.
79	02/03/2018	Estudiantes	Consulta	Abandono	Vida Universitaria	Convivencia	Hackeo de cuentas personales desde un ordenador en préstamo de la UAH.
80	02/03/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Criterios para la asignación de despachos.
81	05/03/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Laborales	Otros	Funciones del Técnico de Laboratorio del Departamento.
82	07/03/2018	Otros	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Otros	Ausencia de un sistema de garantías independiente de la institución asociada.
83	12/03/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Criterios de cálculo de años de permanencia en Grado.
84	13/03/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Asuntos Laborales	Otros	Puesto de trabajo PDI y complemento por desplazamiento entre centros (Alcalá-Guadalajara).
85	13/03/2018	PDI	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunta ofensa al respeto.
86	14/03/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Comportamiento verbal inadecuado.
87	20/03/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Cambio de fecha docente en periodo lectivo.
88	20/03/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Cambio de horario que perjudica actividad laboral.
89	22/03/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Información sobre cómo presentar recurso de alzada ante el Rector para reclamar por un problema con unas calificaciones.
90	22/03/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Cambio de Tutor.
91	23/03/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunto acoso sexual.
92	23/03/2018	PDI	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	No invitación a la solicitud de toma de posesión del Rector por parte de un Director de Departamento.
93	03/04/2018	Otros	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Trato discriminatorio - condiciones discriminatorias en acceso a la universidad.
94	05/04/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Otros	Impuntualidad en clase por causa justificada.
95	09/04/2018	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunto acoso psicológico (menosprecio).

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
96	09/04/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Convivencia entre profesores de unidad docente.
97	13/04/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Anulación de deuda de matrícula.
98	16/04/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Desavenencias en grupo de investigación.
99	17/04/2018	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunto acoso sexual.
100	17/04/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Negativa a la modificación de fecha de examen por causa justificada (enfermedad).
101	18/04/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Causas de modificación de pruebas de evaluación.
102	23/04/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Cancelación Máster por problemas en las convalidaciones.
103	24/04/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Coincidencia de exámenes de cursos distintos.
104	25/04/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Problemática docente entre una unidad docente departamental compuesta con distintas áreas de conocimiento.
105	26/04/2018	Otros	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Calificación Pruebas Acceso Mayores 25 años.
106	26/04/2018	Otros	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Solicitud de certificado con códigos UNESCO.
107	03/05/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Interpretación Guía Docente de asignatura.
108	03/05/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Problemas para la convalidación de Estudio Propio en Grado.
109	08/05/2018	PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunto acoso laboral.
110	09/05/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Suplantación en firma de hoja de asistencia.
111	11/05/2018	PDI	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Modificación de calificación por segunda corrección, de las pruebas de evaluación, por el Tribunal de Reclamación
112	14/05/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Cambio de Directrices en número de TFGs a realizar en doble Grado.
113	15/05/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	TFM	Obligatoriedad de firma de confidencialidad y propiedad intelectual.
114	21/05/2018	PDI	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Investigadora	Solicitud de recomendaciones sobre los criterios de programas de investigación de considerar como subsanación la remisión de solicitudes erróneas, y sobre publicidad en la resolución de convocatorias UAH.
115	21/05/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Sobre normativa de evaluación de los aprendizajes.
116	21/05/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Modificación de calificación de prácticas.

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
117	21/05/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Otros	Localización de profesorado.
118	22/05/2018	PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunto acoso laboral.
119	22/05/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Evaluación de Prácticas en alumnos de Evaluación Final.
120	23/05/2018	Otros	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matrícula	Procedimiento de matrícula como antiguo alumno de licenciatura.
121	25/05/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Defensa telemática del TFG.
122	29/05/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Retraso en resolución de calificación.
123	29/05/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo sobre criterios de corrección.
124	29/05/2018	Estudiantes	Queja	En suspenso	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Calificación de asignaturas reconocidas.
125	30/05/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Desacuerdo con forma de calificar créditos reconocidos.
126	04/06/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Requisitos para la concesión de sabáticos.
127	04/06/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Discriminación en criterio de evaluación continua.
128	05/06/2018	PDI	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Criterios de concurrencia competitiva de plazas de Profesor Ayudante Doctor.
129	07/06/2018	PDI	Registro de hechos	En suspenso	Vida Universitaria	Convivencia	Presunto acoso laboral.
130	08/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Pérdida de examen final de evaluación en una asignatura transversal.
131	11/06/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Criterios para solicitar Tribunal de Compensación.
132	11/06/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Criterios de reparto docente.
133	12/06/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Información sobre compensación de asignaturas en Máster.
134	12/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Expedientes	Designación oficial de los Grados bilingües.
135	14/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Evaluación	Criterios de calificación de un examen tipo test.
136	14/06/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Exámenes	Indisposición médica durante el desarrollo de un examen.
137	15/06/2018	Estudiantes	Otros	Desestimado			Información sobre el Tribunal de Compensación.
138	19/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Funcionamiento docente de Máster on-line.
139	19/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Funcionamiento docente de Máster on-line.
140	19/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Funcionamiento docente de Máster on-line.
141	19/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Libro de consulta en exámenes con anotaciones de anteriores usuarios.
142	20/06/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Expedientes	Problemas de matrícula de estudiante de otra Universidad en Máster on-line.
143	22/06/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Agresión verbal en Consejo de Departamento.

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
144	25/06/2018	Estudiantes	Otros	Desestimado			Sin datos.
145	26/06/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Revisión de examen de acceso.
146	28/06/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Permanencia no habiendo superado el mínimo de créditos exigido en dos Grados.
147	29/06/2018	Otros	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Presunta discriminación racista.
148	03/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Expedientes	Título sin especificación de especialidad.
149	03/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Evaluación	Evaluación no acorde a guía docente.
150	04/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Error en el apellido de corte para formar grupos turnos mañana/tarde.
151	04/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Información sobre última asignatura por aprobar.
152	04/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Última asignatura para terminar el Grado.
153	04/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Última asignatura del Máster.
154	05/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Evaluación	Evaluación no acorde a guía docente.
155	05/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Evaluación	Evaluación no acorde a guía docente.
156	05/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Asesoramiento sobre última asignatura suspensa.
157	06/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Revisión de calificación.
158	06/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Problemas económicos de pago de matrícula.
159	06/07/2018	Estudiantes	Otros	Desestimado			Falta de datos
160	06/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Otros	No encuentra la Normativa de Evaluación actualizada.
161	09/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Criterios de actuación del Tribunal de Compensación.
162	09/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Posgrado	Convalidación y Permanencia	Ausencia de compensación en estudios de Máster.
163	10/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Incumplimiento de Guía Docente y comportamiento inadecuado y discriminatorio del profesor hacia estudiantes Erasmus.
164	10/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Información sobre compensación de asignatura de Grado.
165	12/07/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Presunta pérdida de parte de un examen.
166	13/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de estudio	Criterios de asignación de optativas.
167	13/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Criterios de aprobación de asignaturas a cursar en SICUE (Plan de movilidad).
168	13/07/2018	PDI	Consulta	En suspenso	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Desacuerdo con reparto docente
169	16/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Calidad docente del Máster.
170	16/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Error en la asignación de nota de corte.
171	16/07/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Comportamiento impropio de un profesor.
172	17/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Criterios de calificación de convocatoria extraordinaria.

	Fecha	Colectivo	Tipo	Resolución	Temática	Ítem	Asunto
173	17/07/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Criterios de actuación del Tribunal de Reclamación.
174	18/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Cambio de directrices en número de TFG a realizar en el doble Grado.
175	18/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Criterios de asignación de optativas.
176	19/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Exención de pago por Matrícula de Honor.
177	20/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	TFG	Recurso de alzada sobre calificación de TFG.
178	20/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Cambio de grupo por motivos de trabajo.
179	23/07/2018	Otros	Queja	Resuelto	Asuntos Académicos	Otros	Propuesta de profesor honorífico.
180	23/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Devolución de importe de matrícula por Premio Extraordinario.
181	23/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Ajuste de pago en reapertura de expediente.
182	24/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Información ante convocatorias agotadas.
183	25/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Convivencia	Comportamiento inadecuado de un profesor respecto a los estudiantes Erasmus.
184	25/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Convocatoria extraordinaria en Prácticas Clínicas.
185	26/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Otros	Acceso a Máster con asignaturas pendientes.
186	26/07/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Incumplimiento de Guía Docente y presunto comportamiento inadecuado y discriminatorio del profesor hacia estudiantes Erasmus.
187	26/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Criterios de elección de optativas.
188	26/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudio	Posibilidad de cursar asignatura en otro Grado.
189	27/07/2018	PDI	Registro de hechos	En estudio	Vida Universitaria	Convivencia	Actuación de alumnos ante revisión de calificaciones
190	31/07/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Gestión Alumnado Grado	Expedientes	Imposibilidad de emisión de certificado de notas.

B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte por órgano de procedencia

Órgano Universitario		Número de actuaciones	Porcentaje sobre el total
Centro	Escuela de Arquitectura	10	5,4 %
	Escuela Politécnica Superior	18	9,7%
	Facultad de Ciencias	8	4,3 %
	Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	28	15,3 %
	Facultad de Derecho	14	7,6 %
	Facultad de Educación	14	7,6 %
	Facultad de Farmacia	2	1,1 %
	Facultad de Filosofía y Letras	14	7,6 %
	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	15	8,1 %
	Varios Centros	3	1,6 %
	Centro Universitario Cardenal Cisneros	4	2,2 %
	CUNIMAD	7	3,8 %
	Corpus Inscriptionum Latinarum II	1	0,5 %
	Instituto de Dirección y Organización de Empresas	1	0,5 %
	Escuela de Doctorado	1	0,5 %
Escuela de Posgrado	1	0,5 %	
Departamento	Arquitectura	1	0,5 %
	Automática	1	0,5 %
	Biomedicina y Biotecnología	2	1,1 %
	Ciencias Biomédicas	1	0,5 %
	Ciencias Jurídicas	1	0,5 %
	Ciencias de la Computación	2	0,5 %
	Ciencias de la Educación	1	0,5 %
	Ciencias de la Vida	1	0,5 %
	Economía y Dirección de Empresas	1	0,5 %
	Enfermería y Fisioterapia	2	1,1 %
	Filología Moderna	4	2,2 %
	Filología, Comunicación y Documentación	6	3,2 %
	Física y Matemáticas	1	0,5 %
	Geología, Geografía y Medio Ambiente	2	1,1 %
	Historia y Filosofía	2	1,1 %
	Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química	2	1,1 %
	Química Orgánica y Química Inorgánica	1	0,5 %
Servicio	Alumnos y Planes de Estudio	6	3,2 %
	Estudios Oficiales de Posgrado	1	0,5 %
	Unidad de Igualdad	2	1,1 %
	Sin especificar	4	2,2 %

C. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos

C.1. Colectivo de Estudiantes

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Gestión alumnado Grado	74	58,3	100,0
Acceso/Matrícula	14	11,0	18,9
Convalidación y Permanencia	11	8,7	14,9
Evaluación	12	9,4	16,2
Exámenes	8	6,3	10,8
Expediente	4	3,1	5,4
Planes de Estudio	8	6,3	10,8
Programas de Intercambio	5	3,9	6,8
TFG	7	5,5	9,5
Otros	5	3,9	6,8
Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	4	3,2	100,0
Exámenes	2	1,6	50,0
Otros	2	1,6	50,0
Gestión Alumnado Postgrado	24	18,9	100,0
Acceso/Matrícula	1	0,8	4,2
Convalidación y Permanencia	8	6,3	33,3
Evaluación	6	4,8	25,0
Expediente	2	1,6	8,3
TFM	1	0,8	4,2
Otros	6	4,8	25,0
Asuntos Académicos	8	6,3	100,0
Actividad Docente	6	4,7	75,0
Copia y Plagio	1	0,8	12,5
Otros	1	0,8	12,5
Asuntos Económicos	10	7,9	100,0
Becas	1	0,8	10,0
Precios y Tasas	2	1,6	20,0
Otros	7	5,5	70,0
Vida Universitaria	7	5,5	100,0
Convivencia	7	5,5	100,0

C.2. Colectivo del PDI

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Asuntos Académicos	18	39,1	100,0
Actividad Docente	5	10,9	27,8
Actividad Investigadora	1	2,2	5,6
Otros	12	26,1	66,7
Asuntos Económicos	1	2,2	100,0
Becas y Contratos	1	2,2	100,0
Asuntos Laborales	2	4,3	100,0
Otros	2	4,3	100,0
Gestión Alumnado Grado	7	15,2	100,0
Evaluación	1	2,2	14,3
Exámenes	5	10,9	71,4
TFG	1	2,2	14,3
Vida Universitaria	18	39,1	100,0
Convivencia	13	28,3	72,2
Procedimiento Disciplinario	3	6,5	16,7
Servicios Comunidad	1	2,2	5,6
Otros	1	2,2	5,6

C.3. Colectivo del PAS

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Vida Universitaria	2	100,0	100,0
Convivencia	2	100,0	100,0

C.4. Colectivo Otros

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Asuntos Académicos	3	30,0	100,0
Otros	3	30,0	100,0
Asuntos Económicos	1	10,0	100,0
Retribuciones y Complementos	1	10,0	100,0
Gestión Alumnado Grado	3	30,0	100,0
Acceso/Matricula	2	20,0	66,7
TFG	1	10,0	33,3
Gestión Alumnado Posgrado	2	20,0	100,0
Otros	2	20,0	100,0
Vida Universitaria	1	10,0	100,0
Convivencia	1	10,0	100,0

D. Resultados de la encuesta de satisfacción

Respuestas

1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?

Estudiantes	63 (64 %)
Personal de Administración y Servicios	1 (1 %)
Personal Docente e Investigador	29 (29 %)
Otros	6 (6 %)

2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?

Compañeros/as y/o delegados/as de clase	22 (22 %)
Internet	28 (28 %)
Profesores/as	27 (27 %)
Publicidad, carteles	2 (2 %)
Otro (Por favor especifique)	20 (20 %)

3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?

Consulta	36 (36 %)
Queja	41 (42 %)
Mediación	14 (14 %)
Otro (Por favor especifique)	8 (8 %)

4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...

De carácter académico	55 (56 %)
De carácter laboral	8 (8 %)
Otros	10 (10 %)
De carácter administrativo	24 (24 %)
Sobre instalaciones y recursos materiales	1 (1 %)
NS/NC	1 (1 %)

5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?

Sí	44 (44 %)
No	54 (55 %)
NS/NC	1 (1 %)

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

Profesor/a	12 (27 %)
Decano/a, Director/a de Escuela	6 (14 %)
Comité de empresa	1 (2 %)
Delegación de alumnos	4 (9 %)
Consejo de estudiantes	0 (0 %)
Director/a de Departamento	3 (7 %)
Rector/Vicerrector/a	9 (21 %)
Gerencia	1 (2 %)
Asesoría jurídica	1 (2 %)
Otro (Por favor especifique)	7 (16 %)

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

Muy satisfecho	55 (56 %)
Satisfecho	25 (25 %)
Insatisfecho	7 (7 %)
Muy insatisfecho	10 (10 %)
NS/NC	2 (2 %)

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

Muy satisfecho	42 (42 %)
Satisfecho	25 (25 %)
Insatisfecho	15 (15 %)
Muy insatisfecho	15 (15 %)
NS/NC	2 (2 %)

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

Sí	52 (53 %)
No	44 (44 %)
NS/NC	3 (3 %)

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

Sí	74 (75 %)
No	22 (22 %)
NS/NC	3 (3 %)

E. Distribución de las actuaciones de oficio

Tipo de actuación	Fecha	Título	Dirigida a...
Recomendación	08/06/2018	<i>Establecimiento de un criterio uniforme de aplicación a los Departamento, en lo referente a la dedicación docente inferior al 100% en sus Unidades Docentes.</i>	Vicerrector de Personal Docente e Investigador Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes
Informe	12/07/2018	<i>El fraude académico en los procesos de evaluación de los aprendizajes. Aspectos legales y actuaciones para contrarrestarlo.</i>	Rector Vicerrectores Decanos y Directores de Escuela Presidente del Consejo de Estudiantes Comunidad Universitaria (a través de la publicación en la web del Defensor Universitario)

F. Ejecución presupuestaria: detalle

Fecha	Concepto	Importe
Económica 20300. Arrendamiento maquinaria, instalaciones y utillaje		
05/05/18	Renting contrato fotocopiadora	41,30 €
Económica 22000. Ordinario no inventariable. Material de oficina		
27/10/17	Material de oficina	258,25 €
30/11/17	Material de oficina	9,62 €
31/01/18	Material de oficina	5,33 €
13/04/18	Material de oficina	49,67 €
14/06/18	Material de oficina	14,29 €
31/07/18	Material de oficina	102,73 €
Económica 22002. Material informático no inventariable		
16/11/17	Aplicación informática de gestión de la ODU	944,98 €
Económica 22003. Fotocopias		
30/09/17	Fotocopias	133,20 €
08/11/17	Fotocopias	214,88 €
31/03/18	Fotocopias	48,66 €
Económica 22200. Telefónicas		
01/11/17	Consumo telefonía móvil	279,14 €
01/12/17	Consumo telefonía móvil	67,41 €
01/01/18	Consumo telefonía móvil	67,41 €
01/02/18	Consumo telefonía móvil	67,41 €
05/03/18	Consumo telefonía móvil	57,00 €
01/04/18	Consumo telefonía móvil	67,41 €
01/05/18	Consumo telefonía móvil	67,41 €
01/06/18	Consumo telefonía móvil	67,41 €
01/08/18	Consumo telefonía móvil	134,82 €
Económica 22609. Otros		
29/05/18	Material diverso de oficina	19,39 €
Económica 22613. Inscripciones a congresos, seminarios y encuentros		
20/09/2017	XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, Adjuntos	300,00 €
Económica 22723. Servicios de estancia y transporte del personal UAH		
10/11/17	Alojamiento XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, Defensor y Adjuntos	652,20 €
19/07/18	Alojamiento y transporte Jornadas Iberoamericanas de la RIDU, Defensor	1.631,42 €
Económica 23000. Dietas UAH		
22/09/17	Asistencia XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, Defensor y Adjuntos	400,05 €
14/05/18	Asistencia Jornadas Técnicas de la CEDU, Defensor y Adjuntos	240,03 €
Económica 23100. Locomoción UAH		
22/09/17	Comisión de servicios, Defensor	63,46 €
17/11/17	Parking y taxis asistencia XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, Defensor y Adjuntos	53,65 €
14/05/18	Desplazamiento a Jornadas Técnicas de la CEDU, Defensor y Adjuntos	133,07 €
11/07/18	Desplazamiento a presentación publicación de libro en el Senado, Defensor y Adjunto	53,35 €
Económica 48209. A otras entidades e instituciones sin fines de lucro		
16/04/18	Cuota socio CEDU 2018	225,00 €

*Documento elaborado por la Oficina del Defensor
Universitario de la Universidad de Alcalá.*

