



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



---

# MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso 2018-2019

---

Noviembre, 2020



**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](mailto:defensor@uah.es)

[www.uah.es/defensor\\_universitario](http://www.uah.es/defensor_universitario)



*Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al curso 2018-2019, presentada al Claustro en su sesión de 25 de noviembre de 2020, 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 que recoge la labor efectuada a lo largo del curso académico 2018-2019, para cumplir 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.

Bien es cierto que esta presentación al Claustro se hace con un retraso con respecto a las fechas en que se suele realizar, retraso que tiene su origen en la situación sanitaria derivada del COVID-19, que nos mantuvo confinados durante el periodo en que debía haberse producido la misma.

Nuevamente, insistir en que la presentación de la memoria de actividades no ha de entenderse como un acto meramente protocolario. Es deseo de este Defensor, renovado en su cargo en la sesión ordinaria del Claustro de 28 de mayo de 2019, que la lectura de esta información permita a la comunidad universitaria conocer los problemas que, desde nuestra perspectiva, más le preocupan y, a la vez, sirva a los órganos de gobierno y representación para, si es el caso, acometer cuantas reformas se consideren necesarias en aras a mejorar el servicio público que la Universidad ofrece a la sociedad.

Esta memoria ha sido elaborada por el equipo de la Oficina del Defensor Universitario, encabezado por el Dr. D. Gonzalo Pérez Suárez, y del que forman parte los Defensores Adjuntos Dr. D. Jesús Alpuente Hermosilla y Dra. D.<sup>a</sup> Yolanda Fernández Vivas, junto con la responsable administrativa de la Oficina, D.<sup>a</sup> María Jesús Pérez Lobón, a partir de la información registrada durante el periodo del 1 de septiembre de 2018 al 31 de julio de 2019, relativa a las actuaciones realizadas. Añadir en este punto el agradecimiento por sus aportaciones a los representantes de los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS que forman parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, así como a cuantas personas de los distintos órganos y servicios hemos tenido que recurrir para aclarar nuestras dudas y que siempre nos han atendido con prontitud y amabilidad.

Con una ampliación de las distintas clasificaciones utilizadas en el control y gestión de los casos que, a instancia de parte, se han tramitado durante este curso académico, en este documento se resume la tramitación de 182 de las 187 actuaciones a instancia de parte, que suponen prácticamente el mismo número que el correspondiente a los dos cursos anteriores. Junto a ello, las cuatro recomendaciones emitidas como actuaciones de oficio y las distintas sugerencias remitidas a distintos órganos de la Universidad.

A estas actuaciones han de añadirse la participación en las distintas reuniones de la Comisión de Prevención de Acoso Laboral a las que se ha citado al Defensor, la asistencia a cuantas reuniones de Claustro o Consejo de Gobierno han tenido lugar, o las diferentes reuniones, que en número de 13, se han mantenido con los miembros del equipo de dirección y con el órgano de representación de los Estudiantes, en las que se han intercambiado informaciones sobre los problemas detectados por la Defensoría que afectan a la comunidad universitaria y se ha tratado de ayudar en la búsqueda de soluciones a los mismos.

Durante el curso 2018-2019 la Defensoría ha dedicado un especial esfuerzo a la revisión de las normativas y reglamentos vigentes para proponer las modificaciones que, desde el punto de vista particular que da la experiencia de los 3.008 casos tramitados desde la creación de la figura del Defensor Universitario en febrero de 2004, y en particular la experiencia acumulada por el Defensor y su equipo en los últimos tres años, sería necesario realizar y que afectarían a distintos artículos y apartados de 14 normativas y protocolos, junto con dos modificaciones de carácter general al conjunto de normativas y reglamentos de la Universidad de Alcalá. De igual forma, se ha planteado la necesidad de llevar a cabo 9 regulaciones normativas nuevas que aborden determinados aspectos no recogidos en la actualidad por la amplia reglamentación de nuestra Universidad.

La imagen de la Defensoría se ha reforzado en este curso con la participación en diversas Jornadas y Encuentros, nacionales e internacionales, de Defensores Universitarios. Destacar la participación en el Encuentro fundacional de la RIdDU (Red Iberoamericana de Defensoría Universitarias) y la Conferencia de la ENOHE (European Network for Ombuds in Higher Education Conference), así como la organización en el mes de junio de la Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, en la que por primera vez en este tipo de reuniones se convocó a los responsables administrativos de las Defensorías a una mesa de trabajo en la que de forma proactiva se trataron temas relacionados con la protección de datos personales y su responsabilidad en el tratamiento de los mismos.

La memoria comienza con un resumen de las actuaciones a instancia de parte llevadas a cabo en el periodo recogido en la misma, incluyéndose la totalidad de datos como información recogida en los anexos que se incluyen 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.

Por primera vez, gracias al desarrollo de una aplicación propia para la gestión de expedientes, se incluye el número de actuaciones por sexo y el número de solicitudes presentadas de forma individual o colectiva.

Para el estudio y análisis de los datos se han utilizado las tipologías de actuación establecidas en el curso anterior y de resolución de actuaciones.

En esta primera parte de la memoria se recogen también las actuaciones emprendidas a iniciativa propia, así como el resumen de gastos que permita conocer a la comunidad universitaria el destino de la aportación económica que la Universidad hace a la Oficina del Defensor Universitario para su funcionamiento y actividades.

Del análisis de las distintas actuaciones registradas, en el segundo apartado de la memoria se recoge la descripción de aquellos aspectos que he considerado más relevantes, ya sea de las actuaciones a instancia de parte o por iniciativa propia, para facilitar a la comunidad universitaria un mejor conocimiento de la problemática existente en el funcionamiento de nuestra Universidad, así como de las inquietudes de este último sobre diversos temas que, a su entender, necesiten 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, terminando la redacción de esta memoria con unas conclusiones reflexivas sobre la actividad del Defensor.

Alcalá de Henares, noviembre de 2020

Gonzalo Pérez Suárez

DEFENSOR UNIVERSITARIO



---

# ÍNDICE

---

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>Índice .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Datos relativos a las actividades del Defensor Universitario .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Actuaciones a instancia de parte .....</b>	<b>13</b>
1.1.1. Evolución temporal de las actuaciones .....	13
1.1.2. Tiempo de resolución .....	14
1.1.3. Distribución de las actuaciones .....	14
Colectivo que solicita la actuación.....	14
Solicitudes de actuación por sexos .....	15
Evolución de las actuaciones por colectivo .....	16
Canal de contacto .....	16
Distribución temporal de las actuaciones .....	17
Procedencia de las actuaciones .....	17
Distribución de las actuaciones por Centros .....	18
Distribución de actuaciones por Departamentos .....	18
Distribución de actuaciones por ramas de conocimiento .....	19
Según la tipología de las actuaciones .....	20
Evolución de las actuaciones por tipología.....	20
Distribución de las actuaciones por tipología y colectivo .....	21
Según la temática de las actuaciones .....	22
Resolución de las actuaciones .....	24
Distribución de los tipos de resolución por colectivo .....	25
<b>1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3. Actuaciones de oficio .....</b>	<b>26</b>
<b>1.4. Actividad institucional.....</b>	<b>26</b>
1.4.1. Asistencia a sesiones de órganos de gobierno y de representación.....	27
1.4.2. Participación en comités y comisiones.....	27
1.4.3. Reuniones con órganos de gobierno y representación.....	27
1.4.4. Relaciones con otros Defensores Universitarios.....	27
<b>1.5. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario. 28</b>	
<b>1.6. Resumen presupuestario.....</b>	<b>28</b>
<b>2. Valoración de los datos .....</b>	<b>31</b>
<b>2.1. Sobre las actuaciones a instancia de parte .....</b>	<b>31</b>
2.1.1. Tiempo de resolución .....	31

2.1.2. Solicitudes de actuación por colectivos .....	31
2.1.3. Solicitud de actuaciones por sexo .....	32
2.1.4. Medios de contacto con la Defensoría.....	32
2.1.5. Distribución mensual de las actuaciones .....	32
2.1.6. Órgano de procedencia .....	33
2.1.7. Tipología de las actuaciones.....	33
2.1.8. Temática de las actuaciones.....	34
Resolución de las actuaciones .....	35
2.1.9. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes.....	35
Desconocimiento normativo .....	35
Envío masivo de reclamaciones a diferentes órganos de la Universidad .....	36
Suspensión de la impartición de especialidades de Máster posterior al proceso de matriculación .....	36
Precios públicos .....	37
Modificaciones de horarios de clase .....	37
Guías docentes.....	38
Negación de defensa de Trabajo Fin de Grado.....	38
Prácticas externas.....	39
2.1.10. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI .....	40
Reparto docente en los Departamentos .....	40
Modificación de las pruebas de evaluación.....	41
Tribunales de reclamación.....	41
2.1.11. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS.....	42
2.1.12. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros.....	42
<b>2.2. Sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la ODU .....</b>	<b>43</b>
<b>2.3. Sobre las actuaciones de oficio y seguimiento de las resoluciones.....</b>	<b>44</b>
2.3.1. Recomendaciones emitidas.....	44
2.3.2. Consultas y sugerencias.....	45
2.3.3. Seguimiento de resoluciones .....	46
<b>3. Actividad institucional del Defensor Universitario .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1. Participación en comités y comisiones.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2. Reuniones con órganos de gobierno y representación de la Universidad .....</b>	<b>49</b>
Reuniones con el Rector .....	49
Reuniones con la Vicerrectora de Estudios de Posgrado .....	49
Reunión con el Vicerrector de PDI.....	49
Reuniones con el Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes.....	50
Reunión con la Vicerrectora de Gestión de Calidad .....	51
Reunión con el Gerente .....	51
Reunión con el Presidente del Consejo de Estudiantes y su equipo .....	51

---

<b>3.3. Relaciones con otros Defensores Universitarios .....</b>	<b>52</b>
<b>4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario .....</b>	<b>55</b>
<b>Consideraciones finales.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>58</b>
<b>A. Registro de actuaciones a instancia de parte .....</b>	<b>58</b>
<b>B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte por órgano de procedencia .....</b>	<b>66</b>
<b>C. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos .....</b>	<b>67</b>
C.1. Colectivo de Estudiantes .....	67
C.2. Colectivo del PDI.....	68
C.3. Colectivo del PAS .....	69
C.4. Colectivo Otros .....	69
<b>D. Resultados de la encuesta de satisfacción .....</b>	<b>70</b>
<b>E. Distribución de las actuaciones de oficio .....</b>	<b>72</b>
<b>F. Ejecución presupuestaria: detalle .....</b>	<b>73</b>
<b>G. Propuestas de modificación de normas y reglamentos y de elaboración de nuevas normas y reglamentos. ....</b>	<b>75</b>
G.1. Propuesta de elaboración de nuevas normas y reglamentos .....	75
G.2. Propuesta de modificación de normas y recomendaciones.....	76



---

# 1. DATOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

---

Durante el curso académico 2018-2019 el Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá recibió 187 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*.

En la tramitación de estas 182 actuaciones admitidas a trámite, se mantuvo el procedimiento del curso anterior de fomentar la comunicación de las resoluciones telefónicamente, principalmente en el caso de las consultas, si bien ha sido necesario el concertar 76 visitas de solicitantes de actuación a la Oficina del Defensor para aclarar y comprender mejor el problema planteado por los interesados.

En este mismo periodo se han emitido cuatro recomendaciones, y se ha llevado a cabo una amplia labor institucional participando en la Comisión de Acoso Laboral, asistiendo a las distintas reuniones de los órganos de gobierno y representación o manteniendo hasta 13 reuniones con distintos miembros del Equipo de Gobierno y de la representación estudiantil, 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, nacional e internacional, y las reuniones mantenidas con el Órgano de Participación y Asesoramiento, cierran las actividades realizadas durante el curso 2018-2019.

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 2018-2019, que incluye datos relativos a las actuaciones realizadas, detallándose en las actuaciones a instancia de parte diferentes aspectos de interés (colectivo solicitante, distribución por sexos, 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 2018-2019, considerando únicamente las que surgen a petición de interesados ha sido de 187. Del total de actuaciones, 182 han sido admitidas a trámite, lo que supone el 97,3% de las presentadas, dando respuesta a las diferentes cuestiones y problemas planteados por los miembros de la comunidad universitaria.

En su resolución se programaron 76 citas o visitas de estudiantes (22), PDI (30), PAS (4), Otros (1) y cargos académicos (19).

La información detallada sobre las solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario se recoge en el Anexo A. Las distintas columnas de la correspondiente tabla reflejan los datos relativos a la fecha de la solicitud, el colectivo al que pertenece el solicitante (Estudiantes, PDI, PAS u Otros), el tipo de actuación requerido (consulta, mediación, queja o registro de hechos), la resolución adoptada (desestimación, abandono, derivado, en suspenso o resuelto), la temática de la actuación y el tema específico de la misma, según la clasificación diseñada por la propia Defensoría, y el asunto planteado.

### 1.1.1. Evolución temporal de las actuaciones

La figura del Defensor Universitario fue creada en la Universidad de Alcalá en febrero de 2004. Durante estos quince cursos, las actuaciones a instancia de parte tramitadas, representadas en Figura 1, han sido un total de 3.008, con una media por curso académico de 200 actuaciones.

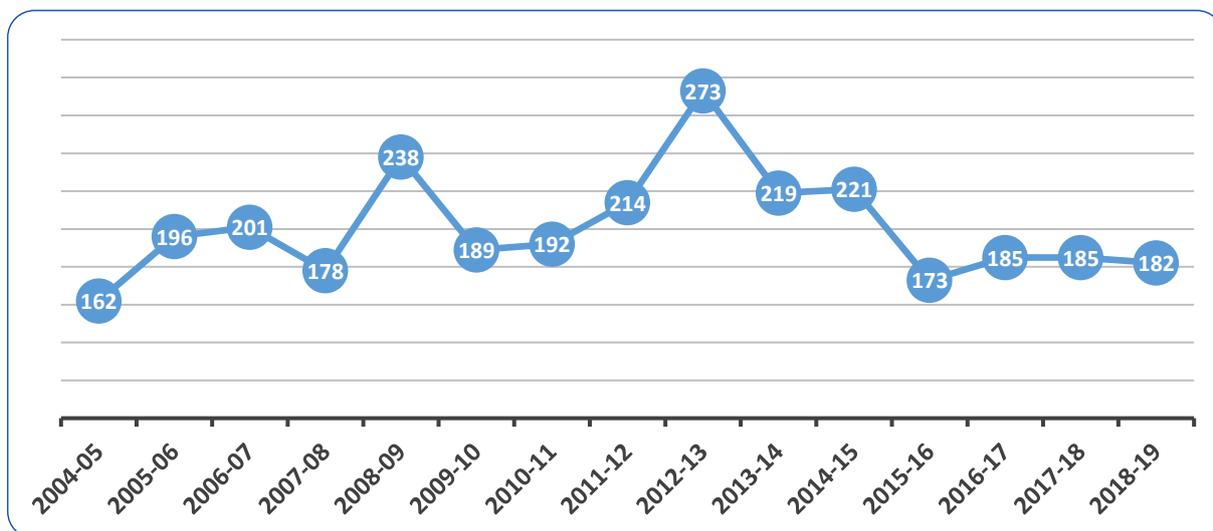


FIGURA 1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS ACTUACIONES TRAMITADAS A INSTANCIA DE PARTE.

Tras el proceso de implantación de las nuevas titulaciones de Grado y la adaptación normativa de los Másteres, se puede observar que en los últimos tres cursos se mantiene prácticamente

el número de actuaciones a instancia de parte tramitadas, pudiendo considerarse poco significativa la reducción de actuaciones de este curso con respecto a los dos anteriores.

### 1.1.2. Tiempo de resolución

En el curso al que corresponde esta memoria el tiempo de resolución de las actuaciones a instancia de parte responde a la distribución mostrada en la Figura 2, según la cual 116 de las 182 resoluciones, que representan el 63,7% del total, se han emitido en un plazo igual o inferior a los 15 días establecidos reglamentariamente como plazo máximo de admisión a trámite de una solicitud de actuación.

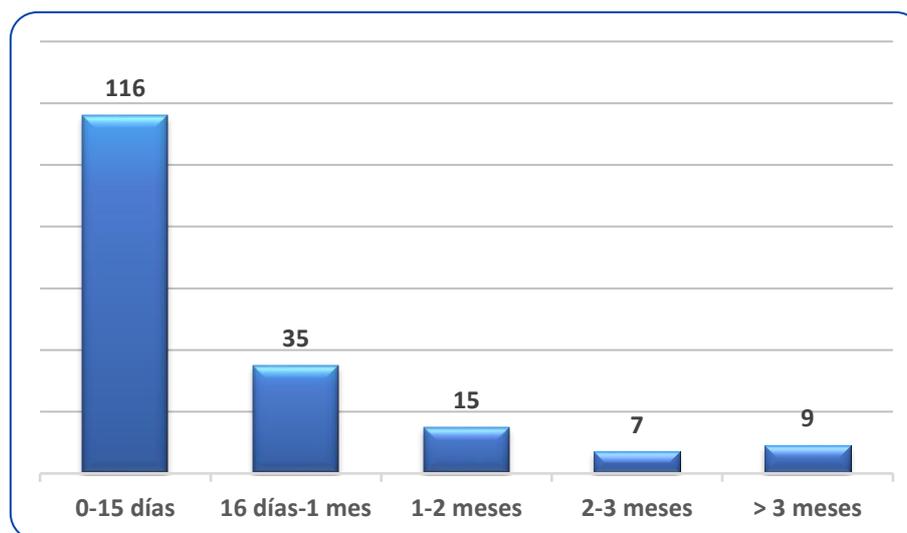


FIGURA 2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN.

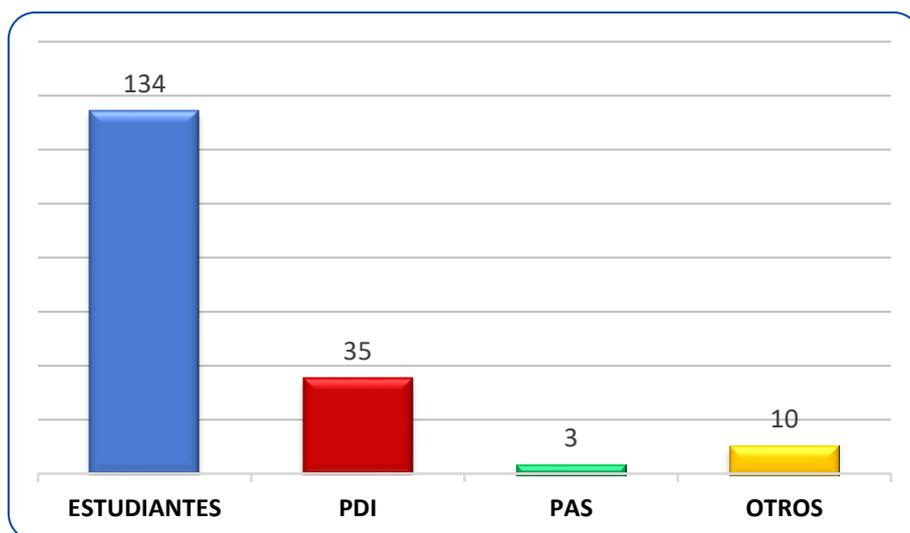
En el otro extremo, un 4,9% de los casos se han resuelto superando el plazo máximo de que dispone el Defensor para dar respuesta a las distintas solicitudes.

### 1.1.3. Distribución de las actuaciones

#### *Colectivo que solicita la actuación*

Analizando el número de solicitudes de actuación del Defensor Universitario por colectivos de la Comunidad Universitaria, de las 182 solicitudes tramitadas, 134 (73,6%) correspondieron al colectivo de estudiantes, 35 (19,2%) al colectivo del personal docente e investigador (PDI), 3 (1,6%) al de personal de administración y servicios (PAS) y 10 (5,5%) 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.



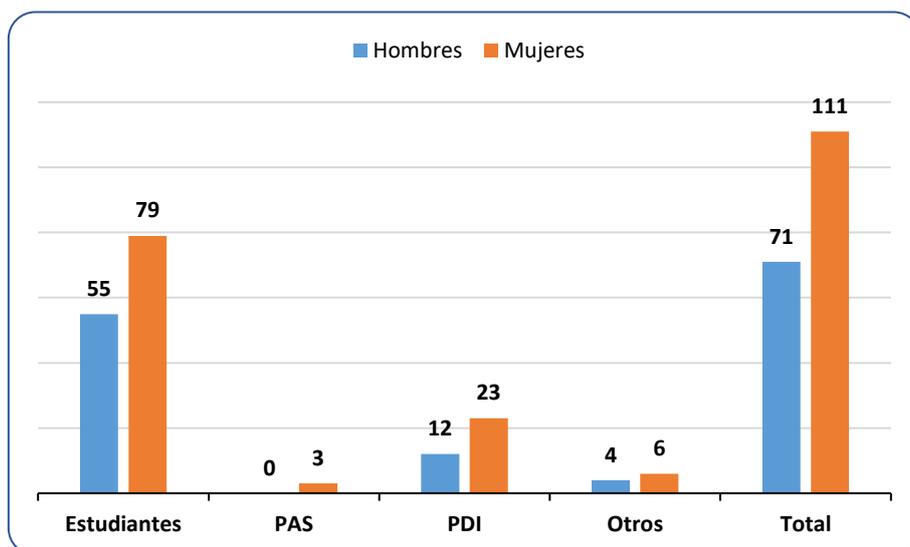
**FIGURA 3. NÚMERO DE SOLICITUDES PRESENTADAS POR COLECTIVO.**

Resaltar que, dentro del colectivo de Estudiantes 129 solicitudes de actuación (96,3%) han sido individuales y 5 colectivas (3,7%), en los colectivos del PDI y del PAS todas han sido individuales, y en el colectivo Otros el 80,0% han sido individuales (8) y el 20,0% colectivas (2).

Desarrollando las solicitudes colectivas, en el colectivo de Estudiantes el número de solicitantes ha sido de 2 (40,0%), 3 (40,0%) o 4 (20%), y en el colectivo Otros en 2 casos se ha presentado una solicitud colectiva.

#### Solicitudes de actuación por sexos

Atendiendo al sexo de los solicitantes de actuación, en la Figura 4 se muestra la correspondiente distribución por sexos.



**FIGURA 4. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR SEXO Y COLECTIVO.**

En el total de actuaciones solicitadas, el 61,0% lo ha sido por mujeres, siendo el porcentaje de solicitudes presentadas por mujeres mayor en todos los colectivos: 59,0% en el colectivo de

Estudiantes, 100% en el colectivo del PAS, 65,7% en el colectivo del PDI y 60,0% en el colectivo Otros.

### Evolución de las actuaciones por colectivo

Considerando las actuaciones a instancia de parte por colectivos, en la Figura 5 se muestra la evolución durante los últimos cinco cursos académicos. En dicho periodo se han reducido en un 24,7% las solicitudes de actuación presentadas por el colectivo de estudiantes y un 50% las correspondientes al colectivo del PAS, aumentando un 6,1% las del colectivo del PDI y un 150% las del colectivo Otros.

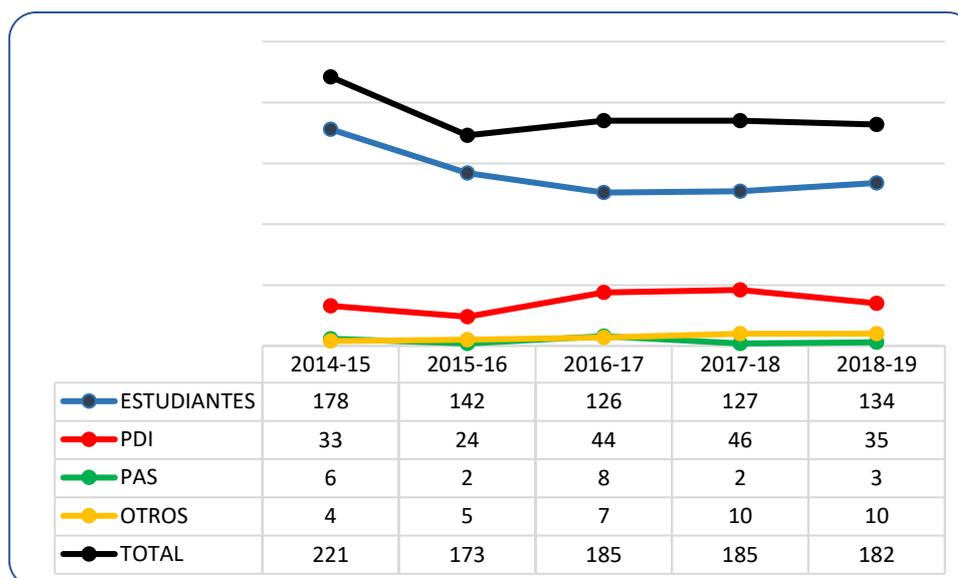


FIGURA 5. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO EN LOS ÚLTIMOS CINCO CURSOS.

El crecimiento interanual del número de solicitudes del colectivo Estudiantes en un 5,5% y el del PAS en un 50%, manteniéndose las presentadas por el colectivo Otros y disminuyendo las del colectivo PDI en un 23,9%.

### Canal de contacto

Los diferentes medios que utiliza la comunidad universitaria para dirigirse al Defensor Universitario se detallan, en número y porcentaje, en la Figura 6.

Un curso más, las solicitudes de actuación se han realizado mayoritariamente a través de mensajes de correo electrónico (74,7%), aumentando en casi un 10% con respecto al curso anterior. El resto de los medios de contacto con la ODU se ha reducido con respecto al curso anterior, habiéndose recibido un 12,1% de solicitudes personalmente en la ODU, un 6,6% a través del formulario web del Defensor, telefónicamente un 4,9% y a través de la oficina de registro un 1,6%.

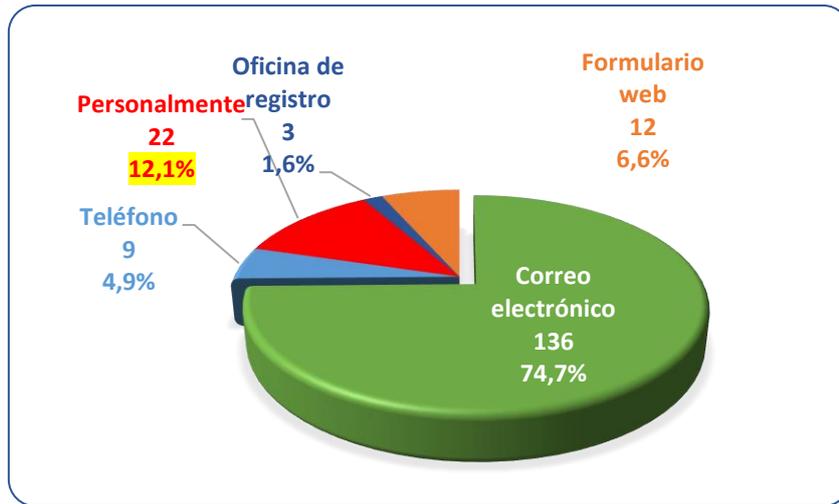


FIGURA 6. MEDIOS DE CONTACTO CON LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

### ***Distribución temporal de las actuaciones***

La distribución por meses de las solicitudes de actuación a instancia de parte ante el Defensor Universitario, mostrada en la Figura 7 arroja una media de 16,55 actuaciones, prácticamente igual a la del curso anterior, correspondiendo mayor número al mes de julio (17,0%) y el menor al mes de diciembre (3,8%).

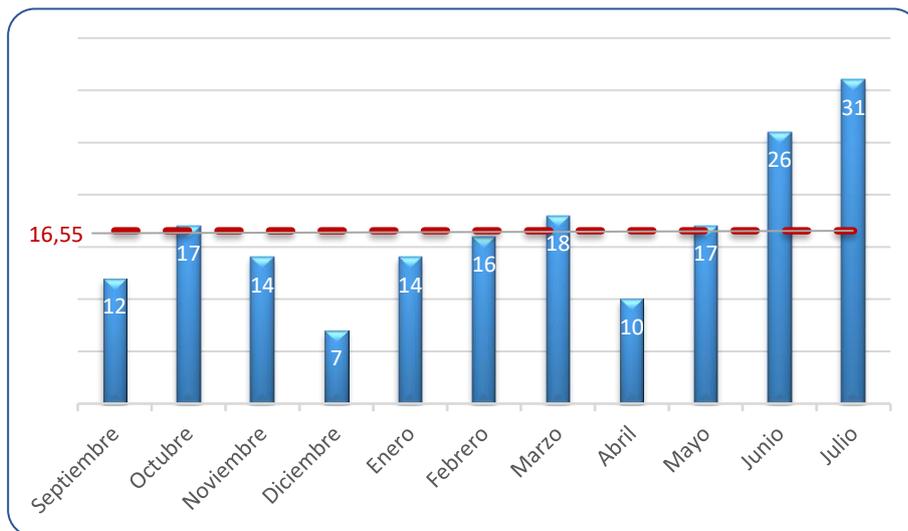


FIGURA 7. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS.

### ***Procedencia de las actuaciones***

Las solicitudes que han requerido la actuación del Defensor Universitario están vinculadas, según consta en el correspondiente informe, al órgano universitario (Centro, Departamento o Servicio/Unidad) que se muestra en la Figura 8.

Hay que destacar que casi las tres cuartas partes de las solicitudes (72,0%) proceden de los Centros Universitarios, un 19,8% de los Departamentos, un 3,3% de los distintos Servicios y

Unidades de la Universidad, correspondiendo el resto a las solicitudes cuya procedencia no es ninguna de las anteriores.



**FIGURA 8. VINCULACIÓN DE LAS SOLICITUDES CON ÓRGANOS DE LA UNIVERSIDAD.**

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**

La distribución de las 131 solicitudes de actuación a instancia de parte que tienen su origen en los Centros (Escuelas, Facultades, Centros Adscritos u Otros Centros) se representa en la Figura 9, destacando las que proceden de las Facultades de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo y Educación, con el 13,0% cada una, seguidas en número por la Escuela Politécnica Superior (11,5%), las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud y Ciencias, con un 9,9% de solicitudes cada una, la Escuela de Arquitectura y la Facultad de Filosofía y Letras, con un 7,6% cada una, la Facultad de Derecho (6,1%) y el CUNIMAD (5,3%), correspondiendo un porcentaje inferior al 5,0% al resto de Centros incluidos en el Anexo B, entre los que se incluye la asignación conjunta a las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo de las solicitudes sobre temas relacionados con el doble grado impartido en las mismas.

#### **Distribución de actuaciones por Departamentos**

Las actuaciones procedentes de los Departamentos Universitarios, en un total de 36, se distribuyen como se muestra en la Figura 9, en la que se puede apreciar que el mayor número de solicitudes (30,6%) están relacionadas con el Departamento de Filología Moderna, al que siguen en número el Departamento de Filología, Comunicación y Documentación (19,4%), el Departamento de Geología, Geografía y Medio Ambiente (11,1%), los Departamentos de Economía y Dirección de Empresas y de Física y Matemáticas, con un 8,3% cada uno y el Departamento de Automática (5,6%), repartiéndose por igual el 16,7% restante de solicitudes

con origen entre los Departamentos de Arquitectura, Ciencias Biomédicas, Ciencias de la Computación, Ciencias de la Educación, Electrónica y Teoría de la Señal y Comunicaciones

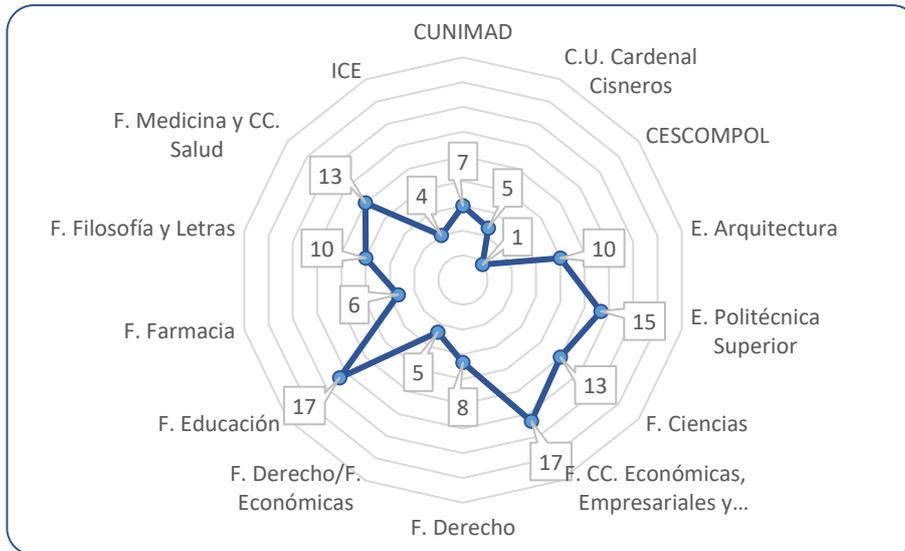


FIGURA 9. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS CENTROS.

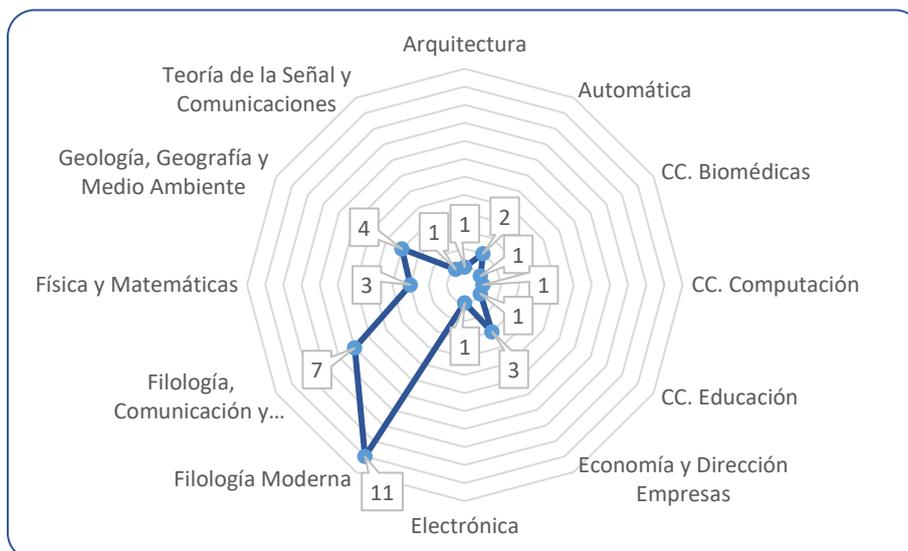


FIGURA 10. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS.

**Distribución de actuaciones por ramas de conocimiento**

El número de actuaciones por ramas de conocimiento asciende a 161, de las cuales el 39,1% están relacionadas con la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, el 18,2% con la rama de Ingeniería y Arquitectura, el 17,4% con la rama de Arte y Humanidades y el 24,8% restante está repartido equitativamente entre las ramas de Ciencias y Ciencias de la Salud, como queda representado en la Figura 11.

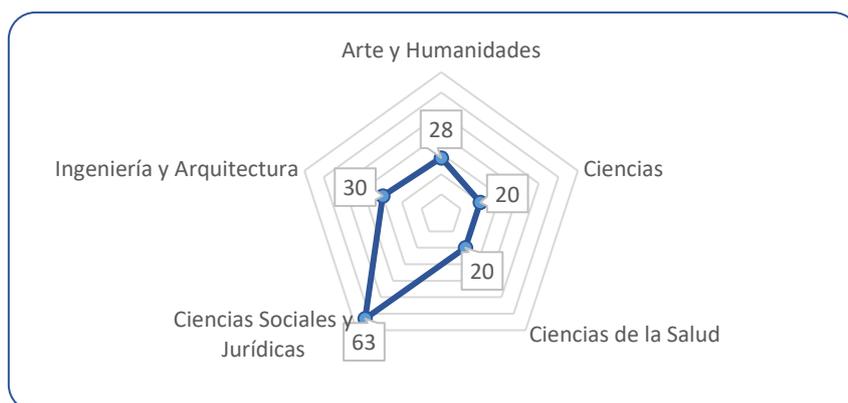


FIGURA 11. ACTUACIONES RELACIONADAS CON CADA RAMA DE CONOCIMIENTO.

### Según la tipología de las actuaciones

Tal y como se muestra en la Figura 12, de las actuaciones a instancia de parte tramitadas 99 han consistido en atender consultas, 66 a resolver quejas, y se han llevado a cabo 17 registros de hechos. Esto hace que sobre el total de actuaciones el 54,4% corresponda a consultas, el 36,3% a quejas y el 9,3% restante a registro de hechos.

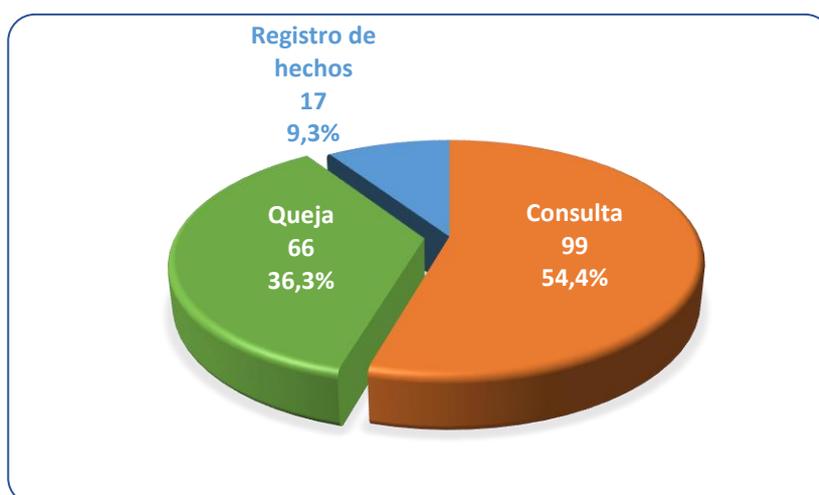


FIGURA 12. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES.

### 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 13, 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 2014-2015.

El número de consultas presenta una tendencia a la baja, habiéndose reducido entre los cursos 2014-2015 y 2018-2019 en un 34,9%. Por su parte, el número de quejas se ha incrementado en un 37,5% en el mismo periodo, habiéndose duplicado el registro de hechos, y reduciéndose las solicitudes de mediación que, desde el curso anterior son inexistentes.

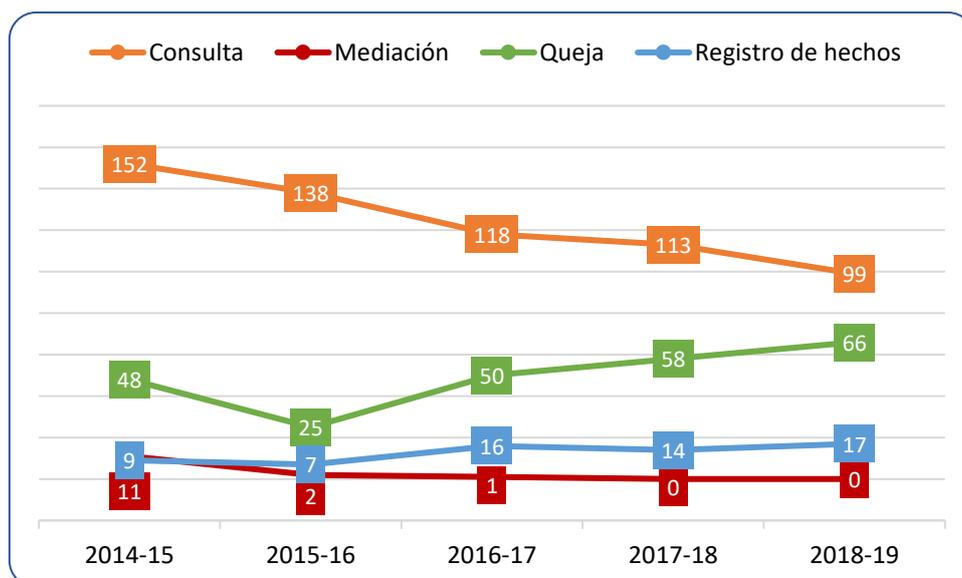


FIGURA 13. EVOLUCIÓN DE LA TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES EN LOS ÚLTIMOS CINCO CURSOS.

Con respecto al curso anterior, las consultas se han reducido un 12,4%, en tanto que los registros de hechos han sufrido un aumento del 21,4% y las quejas del 13,8%.

#### Distribución de las actuaciones por tipología y colectivo

La Figura 14 recoge el número de las actuaciones que, por tipología y colectivo, han sido registradas y tramitadas en la Defensoría durante el curso 2018-2019. Sobre los totales de cada una de las tipologías.

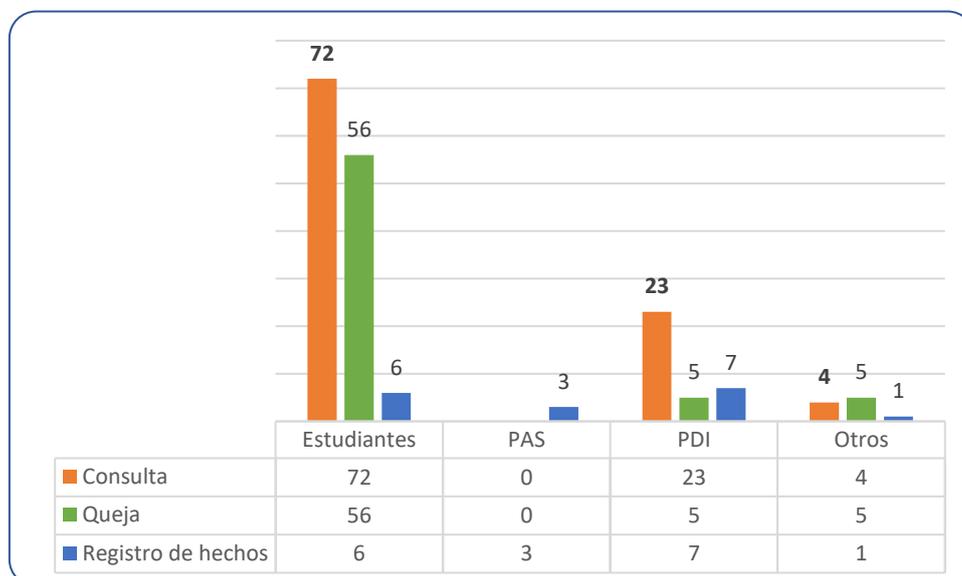


FIGURA 14. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y COLECTIVO.

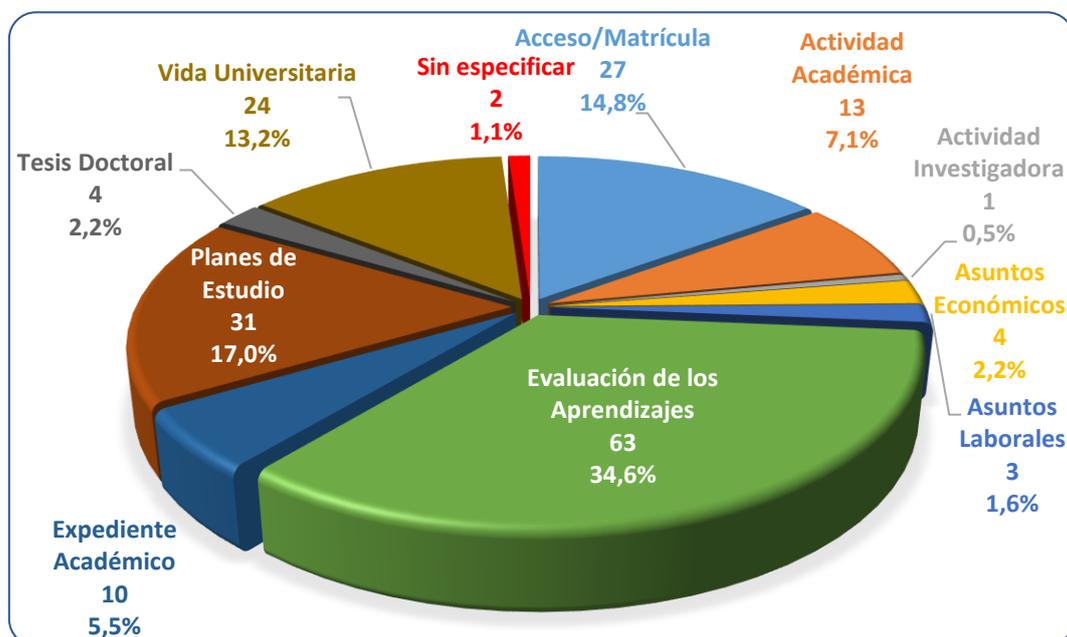
Así, con respecto a las consultas realizadas, el 72,7% corresponde al colectivo de Estudiantes, el 23,2% al colectivo del PDI y el resto al colectivo Otros. Las quejas también han sido formuladas mayoritariamente por el colectivo de Estudiantes (84,8%), repartiéndose el resto de las quejas por igual entre los colectivos del PDI y Otros.

En cuanto a los registros de hechos, destaca el colectivo del PDI (41,2%), seguido de los de Estudiantes (35,3%), PAS (17,6%) y Otros (5,9%).

Por colectivos, el 53,7% de las actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes son consultas, elevándose al 65,7% en el colectivo del PDI y al 40,0% en el colectivo Otros. Las quejas suponen un 41,8% en el colectivo de Estudiantes, un 14,3% en el colectivo del PDI y un 50,0% en el colectivo Otros, en tanto que a los registros de hechos corresponde el 4,4% de las actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes, el 20,0% para el colectivo del PDI, el 10,0% en el colectivo Otros y suponen la totalidad de actuaciones en el colectivo del PAS.

### **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 15.



**FIGURA 15. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TEMÁTICA.**

Atendiendo al colectivo al que corresponde cada una de las temáticas, los datos se muestran en la Figura 16, en la que se puede apreciar la desigual distribución de las distintas temáticas por colectivo, destacando que, excepción hecha de las relacionadas con la "Actividad Académica", "Asuntos Laborales" y "Vida Universitaria", el resto están mayoritaria o exclusivamente vinculadas al colectivo de Estudiantes.

Dado que los distintos temas en que se clasifican las actuaciones a instancia de parte llevadas a cabo por la Defensoría no tienen la misma incidencia en todos los colectivos, a continuación, se analizan las temáticas en las que se encuadran las actuaciones relativas a cada uno de ellos.

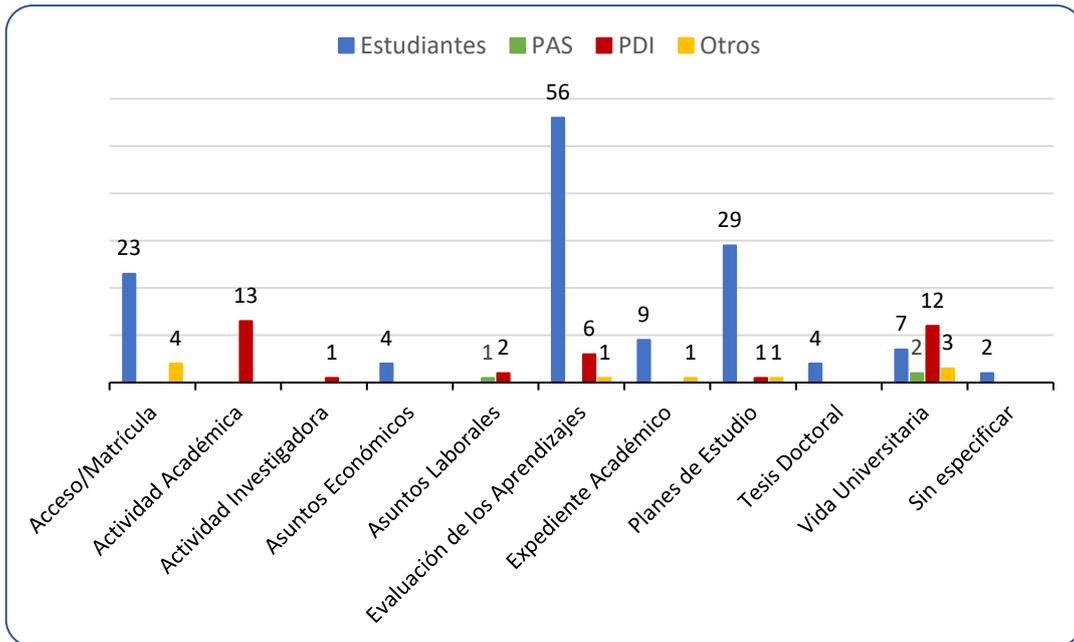


FIGURA 16. DISTRIBUCIÓN DE TEMÁTICAS POR COLECTIVO.

Así, considerando el colectivo de los Estudiantes, como se puede ver en la Figura 17, el mayor número de ellas tiene que ver con “Evaluación de los Aprendizajes” (41,8%), “Planes de Estudio” (21,6%) y “Acceso/Matrícula” (17,2%).

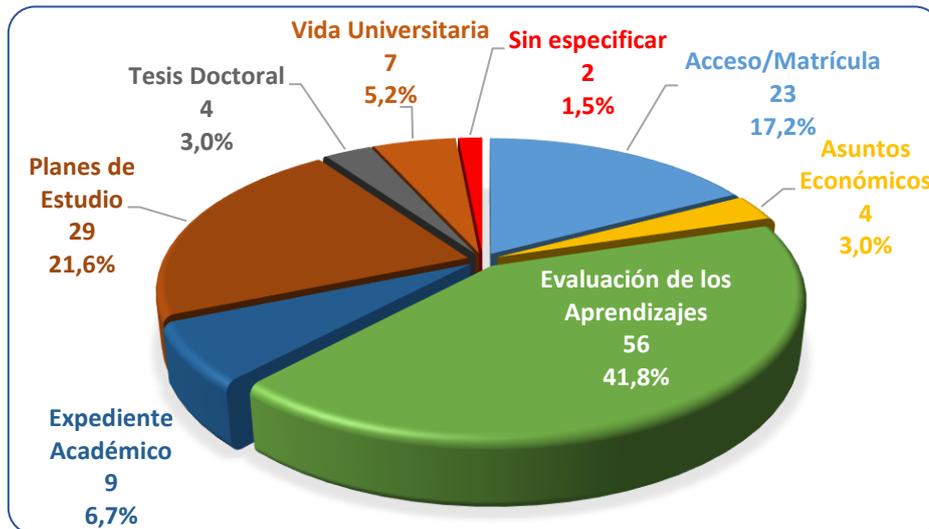


FIGURA 17. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.

En el caso del colectivo del PDI (Figura 18) destacan las actuaciones relacionadas con la “Actividad Académica” (37,1%), “Vida Universitaria” (34,3%) y “Evaluación de los Aprendizajes” (17,1%).

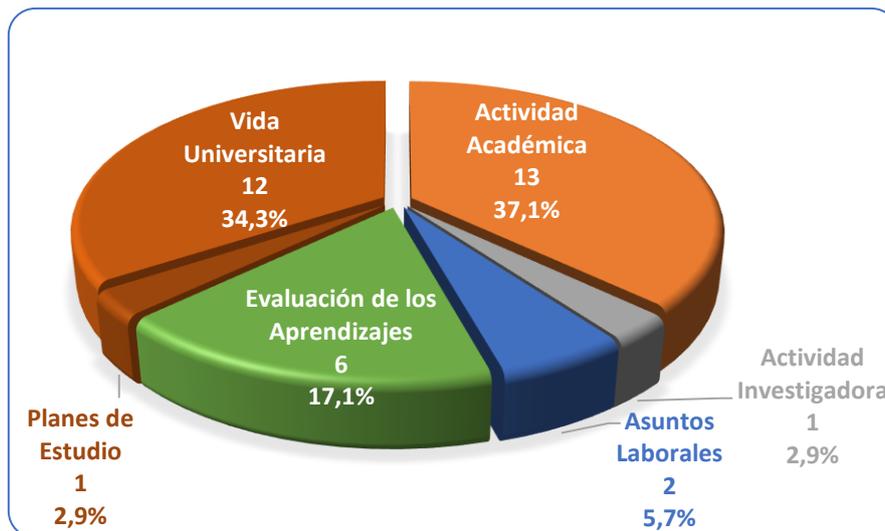


FIGURA 18. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.

Por su parte, en el colectivo del PAS las actuaciones tienen que ver con “Vida Universitaria” (66,7%) y con “Asuntos Laborales” (33,3%), en tanto que en el colectivo Otros (Figura 19) la mayor parte de las actuaciones están relacionadas con “Acceso/Matrícula” (40,0%) y “Vida Universitaria” (30,0%).

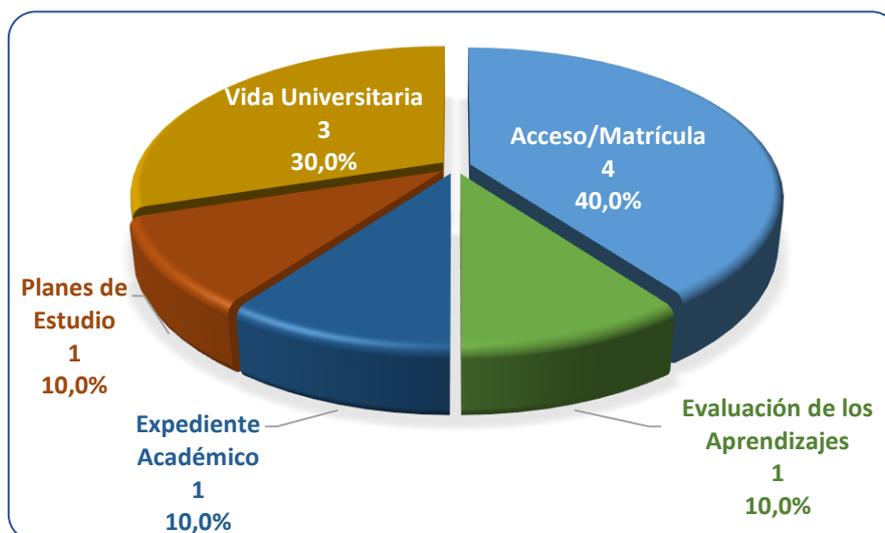


FIGURA 19. ACTUACIONES POR TEMÁTICA DEL COLECTIVO OTROS.

### **Resolución de las actuaciones**

La Figura 20 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.

Se puede observar que la gran mayoría de las actuaciones (95,6%) se han resuelto, habiéndose clasificado como “abandono” el 3,3% de las solicitudes, siendo escaso el número de casos “en suspenso” o “derivado”, con el 0,5% cada uno de estos tipos de resolución.



FIGURA 20. TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES.

### Distribución de los tipos de resolución por colectivo

En la Figura 21 se recoge el número de tipos de resolución por colectivo. Las actuaciones relacionadas con el colectivo de estudiantes se han resuelto en el 94,0% de los casos, cerrados como “abandono” el 4,4% y quedando en suspenso o siendo derivados el 0,7%, en cada caso. En el resto de los colectivos se han cerrado como resueltos la totalidad de los casos.

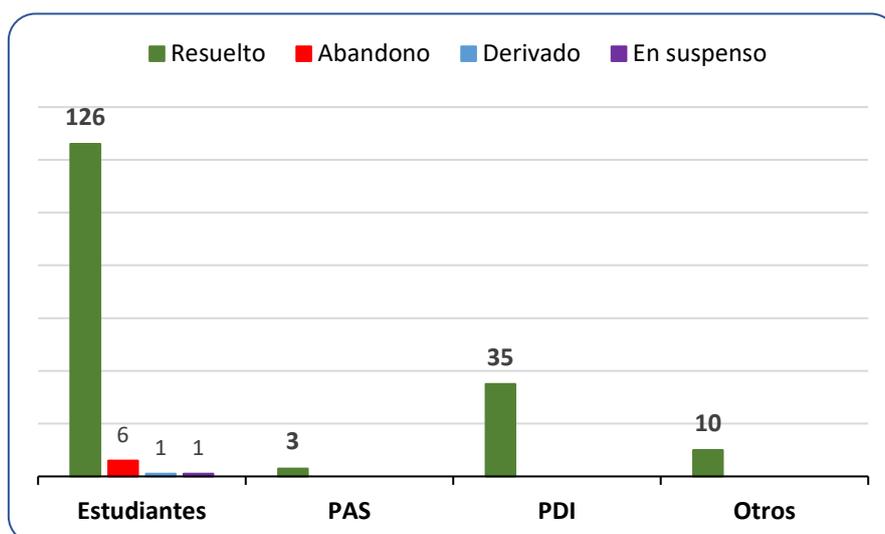


FIGURA 21. TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO.

## 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 2018-2019 se recibieron cumplimentadas, total o parcialmente, 74 de las 195 encuestas enviadas, lo que hace que el número de encuestas respondidas sea del 37,9%.

De quienes respondieron a las encuestas el 90,3% declara su satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario y el 79,2% 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 virtud de lo establecido en el artículo 3 de su Reglamento, que faculta al Defensor Universitario 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 2018-2019 el Defensor Universitario ha realizado cuatro recomendaciones, cuya temática se indica en el Anexo E de esta memoria, con indicación de la fecha, el órgano al que va dirigida y el 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.

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 tres sesiones celebradas durante el curso 2018-2019.

De igual forma, el Defensor ha asistido, con voz pero sin voto, a 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

En representación del Defensor Universitario, y a solicitud de la Comisión de Prevención de Acoso Laboral, en cumplimiento de lo dispuesto en el título V, punto 1.D del “Protocolo de prevención y Actuación frente al Acoso Laboral en el ámbito de la Universidad de Alcalá”, el Defensor Adjunto en varias reuniones mantenidas por la misma.

### 1.4.3. Reuniones con órganos de gobierno y representación

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 2018-2019 el Defensor Universitario ha mantenido 15 reuniones con los miembros del Equipo de dirección y una con el Presidente del Consejo de Estudiantes.

### 1.4.4. Relaciones con otros Defensores Universitarios

Durante el curso 2018-2019 se ha asistido y participado en tres Encuentros y Jornadas de Defensores Universitarios:

- I Encuentro RIdDU, celebrado en Córdoba (Argentina) los días 12-14 de septiembre de 2018.
- XXI Encuentro Estatal de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), organizado por la Universidad de León durante los días 16 al 19 de octubre de 2018.

Durante este Encuentro se celebró la Asamblea anual de la CEDU.

- Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, organizada por la Universidad Europea de Madrid el día 24 de enero de 2019.
- Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2019, organizada por la Universidad Politécnica de Madrid el día 9 de mayo de 2019.
- Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, organizada por la Universidad de Alcalá el día 6 de junio de 2019.

- 15th European Network for Ombuds in Higher Education Conference, celebrada en la Universidad de León del 26 al 28 de junio de 2019.

Además de esta participación, el Defensor Universitario respondió a cuantas cuestiones fueron planteadas, sobre asuntos diversos, por los Defensores de otras Universidades.

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

Durante el curso 2018-2019 se han celebrado tres reuniones plenarios 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 en 12.000 € anuales, en tanto que la memoria recoge el periodo 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 2018 y los tres primeros cuatrimestres de 2019.

A lo largo del curso 2018-2019 los gastos de funcionamiento y de realización de actividades desarrolladas por el Defensor y su equipo han ascendido a 7.483,05 €, lo que supone un 62,4% del presupuesto total, y que ha provocado un incremento del 15,7% con respecto al curso anterior, derivado de la organización por parte de nuestra Defensoría de la Jornada de Defensores de la Comunidad de Madrid en el mes de junio de 2019.

Del total de gastos producidos, reflejados globalmente en la Figura 22, la mayor parte (69,6%) corresponde a gastos relacionados con las Jornadas, Encuentros y Conferencias en las que han participado uno o más miembros de la Defensoría. Del resto de gastos, el 12,6% corresponde al mantenimiento de la aplicación informática utilizada para la gestión de expedientes, el 12,1% a los gastos corrientes de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario, incluyendo los gastos de telefonía móvil, y el 5,7% restante al pago de las cuotas anuales como miembros de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE).

Desglosando la mayor partida del gasto, el 21,1% corresponde a la organización de la Jornada de Defensores de la Comunidad de Madrid, el 17,2% a inscripciones a Jornadas, Encuentros y Conferencias, el 46,5% a gastos de viajes, dietas y alojamiento por asistencia a las mismas, y el resto se corresponde con el pago adelantado de la inscripción y el alojamiento para la asistencia al XXII Encuentro Estatal de la CEDU, a celebrar a comienzo del próximo curso.



**FIGURA 22. DISTRIBUCIÓN GLOBAL DE GASTOS.**

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 y reflexión de los datos presentados ha de servir para que la Universidad lleve a cabo las estrategias necesarias para que mejore la calidad en la prestación de servicios que se ofrecen a la sociedad.

Se ofrece en este apartado una valoración principalmente cualitativa de los datos, resaltando aquellas actuaciones relacionadas con temas más sensibles o que se vienen repitiendo durante varios cursos, lo que requerirá, sin duda, una atención especial por parte de la Universidad con el fin de corregir las situaciones denunciadas.

### 2.1. Sobre las actuaciones a instancia de parte

El número total de actuaciones tramitadas por el Defensor Universitario en el curso 2018-2019 ha sido prácticamente el mismo que en el curso anterior, con una reducción global del 1,6%. En tanto que el número de actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes ha aumentado ligeramente con respecto al curso anterior y las del colectivo del PAS lo han hecho en un 50%, si bien el escaso número de solicitudes de este colectivo registradas tradicionalmente hace que una pequeña variación numérica amplifique la significación porcentual de la misma, se han reducido en una cuarta parte del colectivo del PDI y se han mantenido en número las presentadas por el colectivo Otros.

#### 2.1.1. Tiempo de resolución

En el cálculo del tiempo de resolución, hasta este curso contabilizado en días naturales, se ha realizado una modificación, consistente en determinar el número de días hábiles, cuando el tiempo de resolución no supera el mes, por lo que no tiene sentido hacer una comparativa con el curso anterior, más allá de indicar que se ha conseguido un **aumento del 15,4% en el tiempo de resolución de las actuaciones igual o inferior a un mes**, facilitado tanto porque la mayoría de ellas responden a consultas sobre temas que se vienen repitiendo curso a curso, como por la decisión de realizar actuaciones telefónicas más directas.

Hay que destacar que, como se viene repitiendo en memorias anteriores, los tiempos de resolución superiores a los 3 meses (plazo reglamentario máximo de resolución) están motivados por la no comunicación a la Defensoría de la respuesta recibida de terceros al asunto planteado o por estar pendiente la resolución de recursos presentados ante otras instancias.

#### 2.1.2. 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 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, **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.

En términos relativos, teniendo en cuenta el número de personas que integran cada uno de los colectivos (29.063 estudiantes, 3.213 PDI y 834 PAS, datos a 1 de julio de 2019), únicamente han recurrido al Defensor Universitario un 0,5% de los estudiantes, un 1,1% del PDI y un 0,4% del PAS. Esto es, **en términos relativos el colectivo que más recurre al Defensor Universitario es el del PDI.**

### 2.1.3. Solicitud de actuaciones por sexo

Hay que destacar en este aspecto que, de forma global, **son las mujeres las que más solicitudes de actuación formalizan** (61,0%), siendo una tendencia en todos los colectivos contemplados, que va del 100% en el colectivo del PAS al 59,0% en el de Estudiantes.

Sin embargo, al tener en cuenta los hombres y mujeres que forman cada colectivo, el número de solicitudes es más del doble en el colectivo del PDI, en tanto que las diferencias son mínimas en el caso de los estudiantes.

### 2.1.4. Medios de contacto con la Defensoría

Analizando el medio utilizado en la presentación de solicitudes de actuación que han sido admitidas a trámite, se da una tendencia al alza en el correo electrónico como medio de contacto con la Defensoría, llegando a casi las tres cuartas partes las solicitudes presentadas por este medio.

Hacer notar de nuevo que, salvo los colectivos del PAS y del PDI que utilizan sus cuentas de correo institucionales, los estudiantes lo hacen mayoritariamente desde cuentas particulares. Por ello, y para **fomentar el uso de la cuenta de correo institucional** por parte de los estudiantes, la Defensoría requiere 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.

### 2.1.5. 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.

### 2.1.6. 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 (72,0%) que éste realiza, destacando las Facultades de Educación y Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo, seguidas por la Escuela Politécnica Superior, la Facultad de Ciencias y la Escuela de Arquitectura.

Por Departamentos, destaca el de Filología Moderna sobre los demás, con casi la tercera parte de las actuaciones con origen en los Departamentos, seguido del de Filología, Comunicación y Documentación. Entre ambos acaparan más de la mitad de las actuaciones.

Obviando las actuaciones no relacionadas por su origen con Centros o Departamentos, la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, con 63 de 161 actuaciones vinculadas, es la que está relacionada con un mayor número de casos, y en el otro extremo, las ramas de Ciencias y Ciencias de la Salud las que menos.

Considerando la relación porcentual entre actuaciones y número de alumnos por rama, esta sería mayor en la rama de Arte y Humanidades (1,55%) que en las de Ciencias (1,10%), Ciencias Sociales y Jurídicas (1,05%), Ingeniería y Arquitectura (1,00%) y Ciencias de la Salud (0,60%).

### 2.1.7. Tipología de las actuaciones

Teniendo en cuenta la modificación de la clasificación de los expedientes tramitados realizada el curso anterior para las actuaciones a instancia de parte, y con la consideración hecha en su momento de la identificación de los casos de mediación con la definición establecida para los mismos en el artículo 20 del Reglamento del Defensor Universitario, durante el curso que recoge esta memoria no se han solicitado mediaciones por parte del Defensor Universitario.

**Las Consultas siguen siendo el tipo de actuación más frecuente que aborda la Defensoría**, por encima del 50% de los casos, en tanto que las Quejas, en alza, cubren más del 30% de las actuaciones y los Registros de hechos han aumentado hasta casi un 10% del total de actuaciones.

De todas las consultas realizadas, tanto por profesores como por estudiantes, un buen número se corresponde con aspectos cuya respuesta se encuentra recogida en las normas y reglamentos aprobados por la Universidad, y cuyos textos son públicos en la web de la propia Universidad. Un curso más se pone de manifiesto que **tanto profesores como estudiantes desconocen las normas, reglamentos y procedimientos** aprobados por la Universidad de Alcalá, principalmente relacionados con los distintos aspectos de la actividad docente. Esto hace que en lugar de cumplirse los plazos establecidos para la presentación de las distintas reclamaciones ante quien, como órgano competente, debe hacerlo, se planteen las correspondientes consultas ante el Defensor, cuya respuesta puede llegar una vez superados

los plazos de presentación normativos establecidos, dando lugar a la no admisión a trámite de dichas reclamaciones por parte del organismo competente para resolverlas.

Por tanto, una vez más, **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.

### 2.1.8. Temática de las actuaciones

La temática de las distintas actuaciones arroja unos resultados que, en el caso del colectivo de Estudiantes, están relacionados mayoritariamente con los **estudiantes de Grado** (81,3%). Dentro de este grupo de estudiantes, más del 80% de las actuaciones tienen que ver con la **Evaluación de los Aprendizajes**, temática en la que se clasifican temas relacionados con exámenes, evaluación, reclamación de calificaciones, tribunal de reclamaciones o compensación curricular, entre otros. Le sigue en volumen de actuaciones relacionadas con los estudiantes de Grado las que tienen como temática los **Planes de Estudio**, destacando en ella lo relacionado con guías docentes, horarios, trabajo fin de grado, prácticas externas y programas de intercambio. Estas dos temáticas clasificadas para los estudiantes de Grado, junto con la de **Acceso y matrícula**, que engloba temas relacionados con becas y matrícula, entre otros, suponen más del 80% de las actuaciones de esta tipología de estudiantes.

En cuanto a los **estudiantes de Posgrado**, 16,3% del colectivo de Estudiantes que solicitan la actuación del Defensor, las temáticas más recurrentes son la **Evaluación de los Aprendizajes**, en los temas relacionados con la evaluación, la revisión de calificaciones y el tribunal de compensación, el **Acceso y matrícula**, en lo referente a modificación de matrícula y acceso, y los **Planes de Estudio**, especialmente en lo relacionado con las prácticas externas.

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.

Por parte del **colectivo del PAS**, todas las actuaciones han sido clasificadas como registros de hechos, relacionados con los problemas de convivencia incluidos en la temática de **Vida Universitaria** o con **Asuntos laborales**, relacionados con el tema de concursos y oposiciones.

El **colectivo Otros** tiene como temática principal la de **Acceso y matrícula**, en la que destacan los problemas de preinscripción, seguida de la de **Vida Universitaria**, con el tema del funcionamiento de los servicios.

### ***Resolución de las actuaciones***

Con la clasificación de tipos de resolución adoptada el curso anterior, el análisis de los datos refleja que una amplia mayoría de las actuaciones tramitadas han sido resueltas, existiendo una **baja tasa de “abandono”** (3,3%) 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 número de expedientes “en suspenso”, con un porcentaje sobre el total del 0,5%, 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. Por su parte, los asuntos “derivados” (0,5%) son asuntos a los que ha sido necesario dar traslado a otras instancias en búsqueda de una solución al problema.

#### **2.1.9. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes**

En la valoración de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de Estudiantes durante el curso 2018-2019, se van a destacar los aspectos que para el Defensor Universitario han de merecer una mayor atención por parte de la Universidad.

##### ***Desconocimiento normativo***

Como he mencionado anteriormente, gran parte de las consultas elevadas a la Defensoría tienen su 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.

El desconocimiento normativo existente por parte de los estudiantes hace preciso insistir, un año más, en la necesidad de establecer los mecanismos que permitan a este colectivo conocer los aspectos normativos que regulan el entorno en el que desarrollan su actividad (revisiones de calificaciones, tribunales de reclamación, compensación curricular, ...), así como quiénes son los órganos competentes para resolver cada uno de estos casos.

Ha de tenerse en cuenta en este aspecto que la intervención del Defensor ha de ser meramente informativa, dado que al no haberse realizado las reclamaciones pertinentes ante quienes procede, no se ha podido vulnerar ningún derecho del estudiante, si bien la respuesta desde la ODU puede llegar al mismo 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.

### ***Envío masivo de reclamaciones a diferentes órganos de la Universidad***

Con frecuencia se dan casos de solicitudes que llegan a la Defensoría que, o bien van dirigidos a diferentes órganos de la Universidad, o bien habiéndose realizado una reclamación ante cualquier órgano de la Universidad, se recurre al Defensor porque su reclamación no ha sido respondida, cuando aún no ha transcurrido el tiempo límite reglamentado para dar respuesta a la misma, o bien se recurre al Defensor sin advertir que la reclamación se ha presentado ante otro órgano de la Universidad.

Ante cualquier entrada de solicitud de actuación, la Defensoría envía un correo electrónico al interponente en el que se le solicita que indique si está llevando a cabo la misma actuación ante otro órgano de la Universidad y, aunque no siempre se contesta a esta cuestión, en varios casos la respuesta es afirmativa.

En estos casos se tipifica la actuación como registro de hechos, por la prudencia debida y el respeto a la actuación de los órganos a los que se ha presentado la reclamación. En cualquier caso, ante la repetición de estas actuaciones, la Universidad debe plantearse el establecimiento de un sistema de seguimiento y control centralizado de las quejas o reclamaciones presentadas ante distintos órganos, de manera que sea el órgano competente el que dé respuesta a la misma, evitando así que ante una misma reclamación se produzcan respuestas contradictorias, o bien que, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, la respuesta emane de un órgano que no sea competente para resolverla.

En este sentido, sería deseable que desde todos los órganos receptores de quejas o reclamaciones se envíe copia a la Secretaría General, en las condiciones establecidas en el artículo 9 de dicho Reglamento, para que se registre la misma.

### ***Suspensión de la impartición de especialidades de Máster posterior al proceso de matriculación***

El procedimiento de matriculación en los Másteres a doble vuelta, de manera que tras un proceso de preinscripción y matriculación, en aquellos casos en que no se ha cubierto un número mínimo de plazas se abre un nuevo proceso de preinscripción y matrícula, puede llevar a que el número total de alumnos matriculados en una especialidad determinada lleve a plantear la suspensión de impartición de la misma.

En estos casos, aquellos alumnos que se matricularon en una primera fase se encuentran con el hecho de que no van a poder cursar los estudios para los que realizaron la matrícula, lo que se les comunica en fechas en las que es difícil acceder a este tipo de estudios en otra Universidad, o bien con el problema derivado del traslado de domicilio realizado para poder seguir las clases de ese curso en el que están oficialmente matriculados.

Con independencia de lo que desde otros órganos de la Universidad se argumente para justificar la suspensión de impartición de esa especialidad en la que el número de matriculados

es inferior al mínimo que se considere en su momento, este Defensor entiende que, al ser considerados como estudiantes de la Universidad de Alcalá *“todas las personas que estén matriculadas en cualquiera de sus titulaciones y programas”* (artículo 135.1 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá), estos estudiantes tienen derecho *“A la asistencia a las clases, así como a participar activamente en los seminarios, prácticas y tareas investigadoras”* (artículo 137.1.g de los Estatutos de la Universidad de Alcalá) y *“A recibir durante el período lectivo y en los horarios establecidos las enseñanzas teóricas y prácticas, debidamente actualizadas, correspondientes al plan de estudios elegido, según los programas que los detallen”* (artículo 137.1.h de los Estatutos de la Universidad de Alcalá).

De igual forma, este Defensor entiende que la compensación consistente en la devolución de los costes de matrícula abonados, o la solución consistente en buscar al estudiante otra Universidad en la que pueda realizar sus estudios, no es suficiente para resarcir al estudiante que se ve en esta situación de cuantos perjuicios económicos o de otra índole se le hayan podido infligir por una situación de la que él no es responsable.

Por ello, desde aquí, se insta al Vicerrectorado de Estudios de Posgrado a tomar las medidas adecuadas para que este tipo de situaciones no se repitan en un futuro, lo que se comunicó en su momento a la propia Vicerrectora.

### ***Precios públicos***

Recordar en este punto las consecuencias derivadas del impago, en todo o en parte, de los precios públicos de matrícula en unos estudios de la Universidad. Entre ellas, el bloqueo del acceso a la matrícula del curso siguiente, pero también de las solicitudes de traslado de expediente o de cualquier otro trámite administrativo relacionado con el expediente académico, en tanto en cuanto no se abonen las cantidades adeudadas.

Por otra parte, surgen problemas de interpretación sobre la aplicación de las reducciones y exenciones de estos precios públicos de matrícula. Sobre este aspecto, hacer hincapié en considerar la normativa al efecto de la Universidad de Alcalá, en la que se establece la documentación justificativa y las condiciones que ésta ha de cumplir, junto con el procedimiento a seguir, para tener derecho a estas reducciones o exenciones, teniendo en cuenta que de no ajustarse a las mismas no se procederá a su aplicación.

### ***Modificaciones de horarios de clase***

Como ya se indicaba en la memoria del curso anterior, 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).

En el caso de bajas imprevistas del profesorado, por enfermedad o por renuncia a su contrato, éstas 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 puede provocar 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 en distintos aspectos que, recogidos en la memoria del curso pasado, tienen que ver con la modificación de los criterios de evaluación y calificación, que no puede realizar personalmente un profesor, ni hacerse una vez comenzado el curso, sin seguir el procedimiento establecido en el artículo 4.4.

Así mismo, la Guía Docente ha de recoger la ponderación de las distintas pruebas en la calificación final y, 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 superado

También está regulada la modificación de las fechas y horarios de las pruebas de evaluación, el artículo 8.1, de manera que solo pueda realizarse en casos de fuerza mayor y excepcionalmente. Cualquier modificación en este sentido ha de ser aprobada por el Decanato o Dirección del Centro o la Comisión Académica del Máster, en su caso, y comunicada al Vicerrectorado competente, arbitrándose una solución que asegure el ejercicio del derecho a la evaluación que corresponde a los estudiantes. En ningún caso corresponde al profesor de la asignatura proceder a modificación alguna de las fechas de examen, más allá de las modificaciones individuales por causa justa, cuyo procedimiento se recoge en el artículo 8.2.

Por último, los horarios de tutorías del profesorado deben ser públicos y el profesor ha de estar disponible durante los mismos, no pudiendo negarse a cumplir con el criterio de publicidad de las mismas. Si bien es cierto que, en ocasiones la publicación de la Guía Docente, en la que han de constar estos horarios de tutorías (artículo 4.2), es previa a la asignación docente en el seno de los Departamentos, esto no es óbice para que al comienzo del curso se informe a los estudiantes del mismo y se le dé la publicidad necesaria a través, por ejemplo, del Aula Virtual, con el fin de cumplir con esta obligatoriedad.

### ***Negación de defensa de Trabajo Fin de Grado***

La decisión del Decanato de la Facultad de Farmacia de impedir que dos estudiantes pudieran presentarse al acto de defensa de su TFG, por incumplimiento del punto 2 de la normativa del Grado de Farmacia, dio lugar a la correspondiente reclamación ante el Defensor, quien dentro

del marco de actuación fijado en el artículo 1 de su Reglamento, tras el estudio del caso planteado emitió el 28 de marzo de 2019 la recomendación “*Reconocimiento del derecho a la defensa del TFG*”, dirigida al Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes, con copia a la Decana de la Facultad y a los interesados. Así, y basándose, por un lado, en el derecho de los estudiantes a una evaluación objetiva y con equidad de sus conocimientos ante el órgano correspondiente, y, por otro lado, en la no previsión normativa de que un Decanato pueda actuar impidiendo que alguien se presente a la convocatoria de una asignatura, lo que da lugar a la inexistencia de un procedimiento de reclamación contra este acto, al no darse en la comunicación a los estudiantes argumentos que justifiquen o motiven la vulneración del punto 2 antedicho, no siendo impedimento para la elaboración y posterior defensa del TFG el hecho de que pueda existir relación temática entre las prácticas externas y el propio TFG (artículo 2.4.2 de la Normativa de TFG de la UAH), no habiéndose analizado la coincidencia en competencias y habilidades entre la asignatura de prácticas externas y el TFG, ni disponiéndose de la documentación que permita contrastar que el TFG se corresponde con un trabajo previamente presentado, y no figurando en la normativa el órgano competente para verificar la originalidad de los TFG y el momento en que llevar a cabo esta acción, recomendaba, por una parte, el reconocimiento del derecho de defensa del TFG en la convocatoria establecida al efecto y, por otro, la modificación del artículo 2.1 de la Normativa de TFG de la UAH, en aras a indicar el órgano competente para verificar la originalidad de los TFG, en qué momento debe llevarse a cabo esa acción así como los mecanismos que, en su caso, tendrían los estudiantes para poder recurrir la decisión de dicho órgano.

### ***Prácticas externas***

En los Planes de Estudio, tanto de Másteres como de Grados se contempla la posibilidad de realizar prácticas externas, obligatorias o no. Esto, lógicamente conlleva un esfuerzo por parte de los responsables de las titulaciones de llegar a acuerdos con empresas y entidades en las que los estudiantes matriculados puedan llevarlas a cabo.

Sin embargo, se dan casos en los que los estudiantes se ven sumidos en la incertidumbre de si podrán realizar las prácticas o no, o incluso que se les proponga cambiar la convocatoria de evaluación de dichas prácticas, por no poder realizarlas en el periodo establecido en los planes de estudio.

Por ello, es necesaria la implicación de la Universidad con el fin de establecer los procedimientos que aseguren que, tanto en centros propios como externos, los estudiantes matriculados en estas prácticas puedan realizarlas en las condiciones y plazos que se establecen en los diferentes planes de estudio.

### ***Expedientes disciplinarios***

Los estudiantes no son conscientes de que determinadas actuaciones que realizan no solo son contrarias al comportamiento esperado de un universitario, sino que van más allá, entrando de lleno en las infracciones que recoge el Reglamento de Disciplina Académica vigente.

Ello lleva a que, ante la correspondiente denuncia, se ponga en marcha el procedimiento para incoar un expediente informativo que puede llevar a la apertura de un expediente disciplinario. Es en este momento, al comunicarles la apertura de este último, cuando los estudiantes recurren al Defensor en búsqueda de ayuda, sin entender que, una vez en marcha el procedimiento el Defensor no puede intervenir, más allá de aconsejar al interesado que presente las alegaciones que considere oportunas, aportando pruebas a su favor, y comprobar que en la instrucción del procedimiento no se han vulnerado ninguno de los derechos hacia el interesado recogidos en el citado Reglamento.

### **2.1.10. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI**

De las 35 actuaciones tramitadas por el Defensor Universitario relacionadas con el colectivo del PDI, hay que destacar, al igual que en el caso de los estudiantes, que gran parte de las consultas recibidas y respondidas tiene su origen en el **desconocimiento normativo por parte de los profesores**. 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.

#### ***Reparto docente en los Departamentos***

Un asunto recurrente a lo largo de los cursos académicos es el desacuerdo de algunos profesores con la asignación docente aprobada por el Departamento. A este respecto, la Defensoría hace las siguientes consideraciones:

En primer lugar, la asignación docente debe ser fruto del debate en el seno del Consejo de Departamento (Preámbulo), lo que no es óbice para que, tras la pertinente negociación, la Dirección de Departamento eleve para su aprobación por el Consejo de una propuesta consensuada de asignación docente.

En segundo lugar, aunque no se aplique la Normativa para Regular la Atribución de la Docencia en Caso de Conflicto, por no existir litigio, parece lógica la aplicación del 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)

En tercer lugar, si existe litigio sobre el reparto se deben seguir los criterios establecidos en la normativa, entre los que además de los citados en el apartado anterior 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), 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, si bien ha de considerarse que si no se ha recurrido el plan docente es de entender que no ha existido conflicto alguno en el reparto de la carga docente.

### ***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 la contempla como algo excepcional que debe ser aprobado por el Decanato o Dirección de centro y comunicado al Vicerrectorado competente en materia de docencia, debiéndose asegurar el ejercicio del derecho a la evaluación de los estudiantes. No es algo que pueda realizar un profesor de manera particular, que sí puede llevar a cabo la modificación de la fecha de examen para un alumno concreto, previo acuerdo con el estudiante, en el caso de que este último se haya visto impedido por causa justa a la realización del examen en la fecha prevista, en las condiciones y consideraciones que dicha normativa establece.

### ***Tribunales de reclamación***

En cuanto a la actuación de los Tribunales de Reclamación, el Defensor ya se ha manifestado en memorias anteriores, en el sentido de que este tribunal ha de basar su decisión en los criterios de evaluación que figuran en la Guía Docente, tal y como establece la normativa vigente. Por ello, el Defensor entiende 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 la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos en la guía, ya que, en caso contrario, al no darse motivos manifiestos de arbitrariedad, 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, de forma que si el tribunal 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***

El profesorado mantiene sus dudas al respecto de cómo debe actuar ante situaciones relacionadas con la disciplina académica, derivados del uso indebido de la cuenta de acceso al Aula Virtual, faltas de respeto hacia el profesorado, actuaciones inadecuadas por parte de los estudiantes, acusaciones descalificadoras, ...

Una vez más nos encontramos que más allá del voluntarismo que plantea el Código Ético General de la Universidad de Alcalá en su objetivo, el ejercicio de la potestad disciplinaria y

sancionadora es competencia exclusiva del Rector (artículo 21.1.g de los Estatutos de la Universidad), dentro del marco del Reglamento de Disciplina Académica, publicado en un Decreto de 1954 y que necesita de una interpretación y actualización, al establecer preceptos de dudosa constitucionalidad y otros de difícil aplicación.

Ante esta situación quedan dos opciones. La primera requiere de la implicación de profesores, Directores de Departamento y Decanos y Directores de Centro y se puede interpretar como una mediación en el conflicto planteado en la que, a la vez, realizar una labor formativa y una informativa, ésta última dirigida al conocimiento de las consecuencias que se pueden derivar de los actos realizados.

La segunda, teniendo en cuenta el marco legislativo existente, consistiría en poner los hechos acaecidos en conocimiento del Rector, por si llegaran a ser susceptibles de la incoación de un expediente disciplinario.

### ***Problemas de convivencia***

Por parte del colectivo del PDI se han recibido en la Defensoría diferentes informaciones que han sido clasificadas como registros de hechos, relacionadas con problemas de convivencia entre profesores de un mismo Departamento, por causas diversas.

Insistir en la necesidad, en opinión del Defensor, de la mediación por parte de Directores de Departamento y Decanos y Directores de Centro, en su caso, o la solicitud de mediación al propio Defensor, con acuerdo entre las partes y asunción de acatamiento de la resolución que emane de la mediación, y la actuación preventiva que permita la detección de este tipo de problemas antes de que lleguen a afectar a los implicados física o anímicamente.

#### **2.1.11. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS**

En este colectivo, del que todas las actuaciones solicitadas se han tipificado como registros de hechos, al no solicitarse la actuación del Defensor Universitario, destacar que la mayor parte (dos de las tres presentadas) tienen que ver con problemas de convivencia, relacionadas con una respuesta inadecuada o con un presunto escrito difamatorio.

En este caso, como en el precedente, se hace necesaria la labor de mediación por parte de los Jefes de Negociado o Servicio, el Vicegerente de Recursos Humanos o, en su defecto del Gerente, dando también la posibilidad de mediación al Defensor Universitario en las condiciones ya indicadas, junto con una actuación preventiva, en los términos comentados anteriormente.

#### **2.1.12. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros**

Relacionadas con este colectivo, he de destacar los problemas planteados por el funcionamiento del sistema informático en los procesos de preinscripción y matrícula, así como dos casos llegados a la Oficina del Defensor sobre dos asuntos diferentes.

Por un lado, la queja de un ciudadano por no poder utilizar, como personal ajeno a la Universidad, los parkings del Campus Externo.

Por otro lado, la consulta realizada por unos padres sobre la forma en que podrían tener acceso a las calificaciones de su hijo, por entender que éste les tenía engañados en lo referente a su rendimiento académico. A este respecto, consultada la Unidad de Protección de Datos, se les indicó que lamentablemente no podían tener acceso a esa información al ser su hijo mayor de edad, a no ser que se cuente con su consentimiento o pudieran acreditar que ellos son los que se encargan del mantenimiento de su hijo o pagan su matrícula.

## 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 37,9%.
- El colectivo que más responde es el del PDI, con un 65,7% de las encuestas respondidas, seguido por el colectivo Otros con el 40%, el de Estudiantes con un 34,3% y, por último, el del PAS, con un 33,3%.
- 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, la mayoría de los encuestados (56,8%) 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. Destaca a continuación la respuesta relacionada con temas administrativos (25,7%), entendiendo como tales los que tienen que ver con temas de acceso, matrícula, ...

- El 58,1% de los encuestados no ha utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor Universitario, lo que tiene especial incidencia, en el caso de los estudiantes, ante cuestiones planteadas ante el Defensor relacionadas con aspectos regulados por las normativas vigentes.
- Sobre el grado de satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario, el 90,3% se manifiesta satisfecho o muy satisfecho
- En lo referente al grado de satisfacción con la actuación del Defensor el 79,2% de los encuestados se declara satisfecho o muy satisfecho, a pesar de que solo el 61,1% responde que la actuación del Defensor le ha ayudado a resolver la cuestión planteada.

Hay que recordar que las recomendaciones que surgen del Defensor, como resultado de las actuaciones llevadas a cabo, no son vinculantes, quedando la decisión última de solución de los problemas planteados en manos de otros órganos de la Universidad, lo que parece que la comunidad universitaria ha entendido, al ser superior el grado de satisfacción sobre la actuación del Defensor que la ayuda prestada para resolver el problema concreto planteado, con una diferencia de 18 puntos porcentuales.

- En el sentido planteado en el párrafo anterior hay que destacar que, a pesar de la satisfacción o no por la actuación del Defensor y de que no todas las actuaciones pueden conducir a resoluciones favorable a los intereses del solicitante, el 83,3% de los encuestados recomendaría a los 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

La resolución de las actuaciones a instancia de parte llevadas a cabo por el Defensor Universitario se ha comunicadas mayoritariamente a los interesados por vía telefónica o a través del correo electrónico.

Además de éstas, tal como establece el artículo 3 de su Reglamento, ha emitido cuatro recomendaciones dirigidas a los Vicerrectores de Investigación y Transferencia (1) y de Estudios de Grado y Estudiantes (2) y a la Secretaría General (1).

Así, el 9 de noviembre de 2018 fue remitida la recomendación sobre la **regulación de los criterios de disolución de los Grupos de Investigación de la UAH** al Vicerrector de Investigación y Transferencia, en la que, de forma resumida, el Defensor planteaba la necesidad de modificación del artículo 10.2 del Reglamento de Régimen Interno de los “Grupos de Investigación de la UAH” que, en su redacción actual, solo exige el acuerdo de disolución por decisión de la mayoría del grupo y su comunicación al Vicerrector.

Entiende el Defensor y así lo recomienda, que dicha disolución, adoptada por la mayoría absoluta de sus miembros debería acompañarse de un informe en el que se razonen los motivos de dicha disolución, así como un informe económico detallado sobre la liquidación de los fondos del Grupo.

Como resultado del análisis de los Reglamentos de Régimen Interno de los Departamentos de la Universidad llevado a cabo por la Oficina del Defensor Universitario, se detectó que el Reglamento de Régimen Interno del Departamento de Biomedicina y Biotecnología atribuye a sus Unidades Docentes competencias que no se ajustan a lo recogido en el Reglamento Básico, dando como resultado la emisión de la recomendación sobre las **competencias delegadas por el Departamento a las Unidades Docentes del Departamento de Biomedicina y Biotecnología**, dirigida a la Secretaría General, con copia al Director del Departamento, consistente en la adecuación del Reglamento de Régimen Interno del Departamento al Reglamento Básico de Régimen Interno de los Departamentos.

Con fecha 28 de marzo de 2019 se emitieron dos recomendaciones dirigidas al Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes. Ambas surgen tras la actuación de resolución de los casos registrados con las referencias 19/03/2944 y 19/03/2945. La primera de ellas, ya comentada, es la referida al **reconocimiento de la defensa del TFG**, de la que se hace llegar copia a la Decana de la Facultad de Farmacia y a las personas que plantearon a la Defensoría el caso que dio lugar a esta recomendación.

La segunda es una **propuesta de modificación de la Normativa de Trabajos Fin de Grado de la Universidad de Alcalá** que afectaría a los artículos 2.1 y 5.1, en el sentido de añadir al primero un párrafo final en el que se indique que *“El órgano encargado de calificar el TFG, ya sea el tutor o el Tribunal evaluador, podrá llevar a cabo las acciones oportunas para verificar que el TFG cumple con los requisitos de originalidad, aplicando, en su caso, lo previsto en el art. 34 de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes”*.

Con respecto al artículo 5.1 la propuesta es incluir al final del texto actual el siguiente párrafo: *“..., a no ser que el Tribunal aprecie que se ha producido plagio o que no se cumple con el requisito de originalidad, en cuyo caso se calificará al estudiante con suspenso y se procederá a actuar de acuerdo con lo previsto en el art. 34 de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes”*.

### 2.3.2. Consultas y sugerencias

La colaboración necesaria del Defensor con el 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 ha permitido la resolución de muchas de las diferentes quejas y consultas realizadas en la Defensoría, habiendo facilitado la respuesta recibida a las consultas efectuadas pieza clave en el ejercicio de las funciones que tiene asignadas el Defensor Universitario.

Entre las consultas realizadas por el Defensor, destacar la respuesta a la consulta realizada por la Secretaría General el 19 de noviembre de 2018, en la que se solicitaba al Defensor la posible propuesta de modificación de normas y reglamentos de la Universidad, así como la propuesta de elaboración de nuevas normas y reglamentos.

En respuesta a esta consulta, el 11 de diciembre de 2018, tras un profundo estudio de las normativas vigentes se envió a Secretaría General un documento en el que constaban las 9 propuestas de elaboración de nuevas normas y reglamento, con indicación del órgano competente para su elaboración, y 31 propuestas de modificación de normas y reglamentos, dos de ellas generales de aplicación a todas las normas y reglamentos existentes y el resto de modificación de 13 normas, reglamentos o protocolos existentes. La relación de todas estas propuestas se da en las tablas del Anexo G.

El 8 de enero de 2019 se remitió a la Secretaría General la sugerencia en la que se le pedía remitir una circular a los Directores y Secretarios de los Departamentos de la Universidad de Alcalá en la que se les informe que, dado que el órgano de gobierno de los Departamentos es su Consejo de Departamento (artículo 78 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá), es éste el que debe ratificar en una de sus reuniones, mediante la inclusión de un punto específico en su orden del día, los acuerdos tomados por sus Unidades Docentes, Comisiones Permanente, Económica o Docente y Secciones Departamentales.

También dirigida a la Secretaría General se emitió el 18 de julio de 2019 una consulta relacionada con la aplicación del Régimen Disciplinario en la Universidad de Alcalá, con el fin de recabar datos para la ponencia “Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes”, que el Defensor Universitario de la Universidad de Elche va a presentar en el XXII Encuentro Estatal de la CEDU, a celebrar los días 2-4 de octubre.

La respuesta de la Secretaría General indica que el régimen disciplinario se ha aplicado a estudiantes en 13 ocasiones en los últimos 5 años, habiendo terminado en 8 de ellos en imposición de sanciones. Las tres primeras causas de aplicación fueron la copia en exámenes, seguida de faltas contra el profesorado y faltas de comportamiento.

### **2.3.3. Seguimiento de resoluciones**

Desde la aprobación del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá el 29 de enero de 2015 y la posterior 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 el 4 de julio de 2016, y de los recordatorios posteriores emitidos por el Defensor Universitario, en la Escuela de Arquitectura y las Facultades de Derecho, Educación, Filosofía y Letras y Medicina y Ciencias de la Salud aún no se ha procedido a dicha adaptación.

Aprovecho de nuevo esta ocasión para recordar a los responsables de estos Centros que deben proceder a la adaptación de sus procedimientos a la normativa, ya que los procedimientos publicados no respetan lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

---

## 3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

---

Se desarrollan 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.

### 3.1. Participación en comités y comisiones

En virtud de lo establecido en el apartado V.1.D del Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Laboral en el Ámbito de la Universidad de Alcalá, la Comisión de Prevención del Acoso Laboral solicitó la participación del Defensor Universitario en las comparecencias que tendrían lugar los días 7, 13 y 14 de septiembre de 2018, en el marco de los expedientes 1/2018 CPA y 2/2018 CPA.

Ante la imposibilidad de asistencia del Defensor, por encontrarse esos días en un Encuentro Iberoamericano de Defensores Universitarios en Córdoba (Argentina), asistió en su lugar el Defensor Adjunto Primero.

Tras las entrevistas celebradas en el seno de la Comisión, presidida por la Secretaria General, y la elaboración de las correspondientes conclusiones, trasladadas a las partes interesadas, y después de un periodo de reflexión en la Defensoría, se trasladó verbalmente a la Secretaria General la necesidad de modificar el Apartado V.1.D, en el sentido de que los asesores técnicos que se relacionan, entre los que se encuentra el Defensor Universitario, aporten los informes o respuestas a cuestiones que les plantee la Comisión, sin participar en la resolución que adopte la Comisión, considerando que algunos de los asesores técnicos referidos pueden ser requeridos por los implicados en el procedimiento en defensa de sus derechos, o bien sean los que hayan de adoptar medidas correctivas.

Este mismo cambio fue sugerido en la propuesta de modificación de normas y reglamentos remitida, a petición de ésta, a la Secretaría General el 11 de diciembre de 2018.

Con fecha 11 de enero de 2019 se reúne la Comisión de Prevención de Acoso Laboral, en la que se solicita la participación del Defensor Universitario, para, a petición del Rector, elaborar un informe sobre las alegaciones presentadas en el recurso de reposición presentado contra la resolución dictada por el Rectorado con fecha 5 de noviembre de 2018.

## 3.2. Reuniones con órganos de gobierno y representación de la Universidad

Mediante las reuniones del Defensor Universitario con los distintos órganos de gobierno y de representación de la Universidad de Alcalá se persigue 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, han tenido lugar 13 reuniones, cuyos contenidos se incluyen a continuación.

### ***Reuniones con el Rector***

El 14 de febrero de 2019 tuvo lugar una reunión en la que se abordó la finalización del mandato del Defensor y la posibilidad de renovación de éste. También se trató sobre la necesidad de asegurar dos convocatorias por curso académico para la defensa de los Trabajos Fin de Máster, tanto en los másteres oficiales como en los propios, y de la forma de realizar la evaluación y calificación de los aprendizajes por competencias, ante las dudas que surgen entre el colectivo del PDI en su aplicación.

La segunda reunión con el Rector tuvo lugar el 15 de mayo de 2019, en la que el Defensor Universitario, acompañado por los Defensores Adjuntos, presentó al Rector la Memoria de actividades del Defensor Universitario correspondiente al curso 2017-2018, antes de hacerlo en la sesión ordinaria del Claustro convocada para el día 28 del mismo mes, resumiendo el Defensor las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría durante el citado curso académico.

### ***Reuniones con la Vicerrectora de Estudios de Posgrado***

Durante el curso académico 2018-2019 se han mantenido dos reuniones con la Vicerrectora de Estudios de Posgrado los días 9 de enero y 25 de febrero de 2019. En la primera de ellas se trató el tema del número de convocatorias en los Estudios Propios, que debe asegurar que éste sea de dos por curso académico y asignatura.

En la segunda reunión, y como se le había comentado al Rector con anterioridad, se puso sobre la mesa la necesidad de asegurar la posibilidad de defensa de los Trabajos Fin de Máster en dos convocatorias por curso académico para todos los alumnos de Másteres Universitarios o Másteres Propios impartidos en la Universidad de Alcalá.

### ***Reunión con el Vicerrector de PDI***

El Defensor Universitario se reunió el 12 de abril de 2019 con el Vicerrector de Personal Docente e Investigador. En esta reunión el Defensor planteó la aplicación de la normativa aprobada por Consejo de Gobierno para regular la atribución de la docencia en caso de conflicto, en el sentido de que, si bien está claro el procedimiento a seguir, no lo están tanto los criterios que deben tenerse en cuenta en su aplicación, lo que lleva a que en los

Departamentos se aplique esta normativa como principio inicial de reparto docente, sin que el debate académico en el Consejo de Departamento sea el principal criterio que debe guiar la elaboración del Plan de Organización Docente. También se interesó el Defensor por las funciones docentes que pueden asumir los Profesores Asociados.

### ***Reuniones con el Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes***

Se mantienen diferentes reuniones con el Vicerrector. Así, el 15 de marzo de 2019 el Defensor y los Defensores Adjuntos acuden a la reunión con el Vicerrector, a la que asiste la Directora de Organización Docente. En ella, entre otros asuntos relacionados con los asuntos que en ese momento tramitaba la Defensoría, relacionados con el área de competencia del Vicerrectorado, se abordan diversos aspectos relacionados con la defensa de los Trabajos Fin de Grado. Como resultado de esta reunión, el 29 de marzo el Defensor remite, para su consideración, un organigrama sobre el procedimiento a seguir en los Trabajos Fin de Grado, desde la solicitud o propuesta del TFG hasta la defensa y calificación del trabajo, que, a modo de guía sirva de orientación a la comunidad universitaria sobre las actuaciones a llevar a cabo, reguladas en la normativa vigente.

El día 8 de abril de 2019 se mantiene una nueva reunión entre el equipo de la Defensoría y el Vicerrector, que cuenta con la presencia de la Directora de Organización Docente, en la que se trasladan al Vicerrector las propuestas de modificaciones de las normativas que afectan a ese Vicerrectorado, relacionadas con la evaluación de los aprendizajes, en la línea de lo enviado a la Secretaría General, a petición de ésta.

Como resultado de esta reunión, la Dirección de Organización Docente envía el 23 de abril al Defensor el borrador de la nueva Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, con las modificaciones recogidas hasta ese momento en su redacción.

Tras el análisis de dicho borrador, se celebra una nueva reunión el 6 de mayo entre el Defensor y sus Adjuntos y el Vicerrector, acompañado por la Directora de Organización Docente y la Adjunta al Vicerrector, en la que se trata la propuesta de modificación planteada por el Defensor a distintos artículos y apartados de la normativa, relacionados con el control de las guías docentes, la consideración de “no presentado”, la sanción académica ante prácticas fraudulentas durante la celebración de pruebas de evaluación, el procedimiento a seguir al detectarse una práctica fraudulenta, la incorporación de la prohibición expresa de la “*reformatio in peius*” en la revisión de exámenes, las competencias del tribunal de reclamación o el reconocimiento a la adaptación curricular de los estudiantes de altas capacidades. Todas estas propuestas son remitidas por correo electrónico el mismo día, a petición de la Directora de Organización Docente, habiéndose recogido parte de ellas en la modificación de la normativa que se aprueba en la reunión ordinaria de Consejo de Gobierno de 25 de julio de 2019.

Sobre el borrador de la Normativa de Trabajos Fin de Grado que está elaborando el Vicerrectorado se celebra una reunión el 23 de mayo, que cuenta con la asistencia, junto con

el Defensor y el Vicerrector, de los Defensores Adjuntos, la Directora de Organización Docente y la Adjunta al Vicerrector, en la que desde la Defensoría se plantean diversas propuestas de modificación, relacionadas con la posibilidad de defensa del TFG cuando el tutor ha informado negativamente sobre el mismo, el archivo de las memorias una vez defendido el trabajo, la exigencia de que el tribunal evaluador tenga a su disposición en el momento de la defensa el informe del tutor, la exigencia de un informe de originalidad, la obligatoriedad de elaborar un acta en la que figuren los criterios de calificación del TFG, de acuerdo con lo establecido en la guía docente, basados en los establecidos en la correspondiente guía docente, así como establecer el órgano encargado de interpretar la norma y la incorporación de una disposición relativa al tratamiento de datos personales.

En una última reunión mantenida durante este curso, el 19 de julio de 2019, se tratan una serie de temas relacionados con algunos de los casos en los que trabaja la Defensoría, entre los que se encuentran la denegación de reconocimiento de prácticas externas por experiencia profesional; la no devolución de tasas de matrícula del curso 2017-2018 por discapacidad (sí se han devuelto las del curso 2018-2019), en contra de la interpretación del RDL 1/2013; la habilitación del curso 2019-2020 como último para la defensa del PFC (o TFC) del Grado en Arquitectura (en extinción), como indica la memoria de verificación del Grado en Fundamentos de Arquitectura y Urbanismo, en referencia al Procedimiento para la adaptación de los estudiantes que cursan enseñanzas en planes de estudio en proceso de extinción como consecuencia de un título oficial de Grado; o el derecho a obtener una copia de los exámenes, al existir una contradicción entre lo establecido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes y lo recogido en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo.

### ***Reunión con la Vicerrectora de Gestión de Calidad***

El Defensor se reúne con la Vicerrectora de Gestión de Calidad el 27 de mayo para tratar cuestiones que se están recibiendo en la Defensoría sobre la evaluación continua y el par “competencias-contenidos”, poniendo en conocimiento de la Vicerrectora el interés por parte del Defensor de un debate sobre la aplicación del llamado plan Bolonia que, a su entender, la Universidad ya se está planteando y que debería encauzarse con tiempo y sosiego.

### ***Reunión con el Gerente***

El Defensor se reunió con el Gerente el día 22 de julio para tratar la posibilidad de apertura de una nueva convocatoria de asignación de plazas para aquellas personas que, por diferentes causas, lo pidieron fuera de plazo.

### ***Reunión con el Presidente del Consejo de Estudiantes y su equipo***

La reunión se celebró el 31 de enero de 2019 y a ella asistieron el Defensor y los Defensores Adjuntos. En ella se trataron los siguientes temas:

1. El voto electrónico y voto adelantado, en las elecciones a delegados de curso.

2. La tramitación de quejas por parte de las Delegaciones de alumnos y el Consejo de Estudiantes y las garantías de protección de datos personales.
3. La imposibilidad de modificar a la baja la calificación en el proceso de revisión de exámenes (prohibición de *reformatio in peius*).
4. El papel de los representantes de los estudiantes en la verificación de que las guías docentes se ajustan a la normativa de evaluación de los aprendizajes, especialmente en lo relativo a los criterios de evaluación y porcentajes.
5. El fraude académico: copia en exámenes y plagio
6. La aprobación del Estatuto del Estudiante, de acuerdo con lo establecido en el art. 146 de los Estatutos UAH y de un Reglamento de disciplina académica.
7. El temor a represalias.
8. La normativa en materia de identidad de género de la Comunidad de Madrid.
9. La necesidad de garantizar dos convocatorias de TFG/TFM por curso académico, también para los másteres propios.
10. El problema de un estudiante de máster oficial, tras la cancelación de sus estudios, una vez comenzado el curso académico y matriculado oficialmente.
11. El uso del correo institucional como medio obligatorio de comunicación en la Universidad.
12. La necesidad de elaborar un protocolo de actuación ante situaciones de acoso social ("bullying") entre estudiantes
13. La asunción por parte de unidades docentes de competencias exclusivas que corresponden al Consejo de Departamento teniendo en cuenta que estas unidades docentes no tienen representación de otros colectivos (estudiantes, PAS, becarios).

### 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.

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

- I Encuentro RIdDU, celebrado en Córdoba (Argentina) los días 12-14 de septiembre de 2018.

En este Encuentro, al que acudió el Defensor Universitario, se aprobaron el Acta Fundacional y los Estatutos de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU), nombrándose la Comisión Ejecutiva encargada de liderar este proyecto, al que se han asociado 59 Universidades iberoamericanas, durante dos años.

La iniciativa de este proyecto es fruto del acuerdo alcanzado en el encuentro bilateral entre la CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios) y la REDDU (Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de

los Derechos Universitarios) celebrado durante los días 2 y 3 de junio de 2015 en la Universidad Politécnica de Madrid.

- XXI Encuentro Estatal de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), organizado por la Universidad de León durante los días 16 al 19 de octubre de 2018.

A este encuentro asistieron el Defensor Universitario y los dos Defensores Adjuntos, estableciéndose tres sesiones de trabajo. En la primera, coordinada por los Defensores de las Universidades de la Rioja y Rovira i Virgili, se trató el tema “El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad”.

En la segunda sesión se abordó el tema “La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección”, que estuvo coordinada por el Defensor de la Universidad de León y en la que fueron ponentes el Procurador del Común de Castilla y León, D. Javier Amoedo Conde, y el Director del Servicio de Inspección de la Universidad de León, D. Leandro B. Rodríguez Aparicio.

La última sesión, coordinada por el Presidente de la CEDU, versó sobre “La imagen pública de la Universidad”.

Durante este encuentro se celebró la Asamblea Anual de la CEDU.

- Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, organizada por la Universidad Europea de Madrid el día 24 de enero de 2019.

Asistieron el Defensor Universitario y los Defensores Adjuntos, y en esta reunión se debatieron diversos temas relacionados con el quehacer diario de las Defensorías.

- Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2019, organizada por la Universidad Politécnica de Madrid el día 9 de mayo de 2019.

Esta jornada se desarrolló sobre el tema de escucha activa, con dos conferencias a cargo de la doctora Consuelo Santamaría, “Fundamentos y actitudes básicas en la Escucha Activa” y “Consideraciones y habilidades prácticas en la Escucha Activa en casos especiales”, asistiendo a esta jornada el Defensor y los Defensores Adjuntos.

- Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, organizada por la Universidad de Alcalá el día 6 de junio de 2019.

Organizada por la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, fue inaugurada por el Vicerrector de Estrategia y Planificación, Dr. D. Juan Ramón Velasco Pérez.

La conferencia inaugural de la jornada, “La Universidad en los medios”, fue pronunciada por D. Roberto Carlos Álvarez Delgado (Director de Marketing Institucional y Comunicación Electrónica de la Universidad de Alcalá) y D. Ángel Sancho Rodríguez (Oficina de Marketing Institucional y Comunicación Digital de la Universidad de Alcalá).

A continuación, se establecieron dos mesas de trabajo para los Defensores Universitarios. La primera sobre “La figura del profesor visitante en las universidades madrileñas”, debatiéndose sobre el uso de esta figura de profesorado, justificación y problemática de su contratación.

Al finalizar ésta se abordó el tema “Las universidades madrileñas ante el fraude académico. Normativa académica y disciplinaria”, en la que se abordó la diversidad normativa que aplican las universidades madrileñas y se sugirió hacer llegar a la Consejería de Universidades de la Comunidad de Madrid la necesidad de regular esta materia.

En paralelo, y por primera vez en este tipo de jornadas de Defensores Universitarios, se formó una mesa de trabajo dirigida al personal responsable administrativo de las Defensorías. Moderada por la Dra. D.ª Mónica Arenas Ramiro, Delegada de Protección de Datos de la Universidad de Alcalá, se trató el tema “La responsabilidad del personal administrativo en el tratamiento y la protección de datos personales”, planteándose por parte de los participantes diferentes aspectos en el quehacer diario y la responsabilidad asociada a cada una de sus actuaciones.

- 15th European Network for Ombuds in Higher Education Conference, celebrada en la Universidad de León del 26 al 28 de junio de 2019.

El tema de la conferencia, a la que asistieron los Defensores Adjuntos, fue “Defending and protecting rights within Higher Education: Stocktaking, looking ahead”. Durante esta Conferencia se celebraron dos conferencias plenarias, “The regional Ombuds of Castile and Leon and technological innovation” a cargo de Ana Belén Casares Marcos, Adjunta al Procurador del Común de Castilla y León, y “From the past to the future, through the present, with an Ombuds Spanish perspective”, que tuvo como ponentes a la exDefensora de la Universidad de León y al Defensor de la Universidad Carlos III de Madrid.

Además, se establecieron, a lo largo de los días de duración de la Conferencia 21 sesiones de trabajo en las que se abordaron temas muy diversos relacionados con la actividad de los Defensores y se intercambiaron experiencias sobre los mismos.

También se llevó a cabo la elección de la nueva directiva de la ENOHE y se aprobó la “Declaración de León” sobre la colaboración internacional entre las Redes de Defensorías de la Educación Superior.

## 4. 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 Cristina Culebras Villalba D. Adrián García Bravo	D. Gabriel Szokacs Geza D. Daniel Jimeno Fernández de Pinedo

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

Durante el curso 2018-2019 se han celebrado tres reuniones plenarias, celebradas los días 14 de diciembre de 2018 y 29 de abril y 9 de julio de 2019.

Como se recoge en las correspondientes actas, que se pueden consultar en la página web del Defensor Universitario, en la primera de las sesiones, el Defensor informa al Órgano de la asistencia a los encuentros de la RldDU y de la CEDU, así como de las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría, presentando el plan de futuras actuaciones a llevar a cabo. En ruegos y preguntas se propone elaborar un informe que sirva de base para unificar las normativas de elecciones de los distintos Centros, así como que se informe al Vicerrectorado correspondiente y a la Directora de Calidad de todas aquellas quejas que, interpuestas a los profesores, se resuelvan a favor de los demandantes.

En la segunda reunión plenaria celebrada, el Defensor informó de las últimas actuaciones realizadas, anunciando los próximos encuentros y reuniones de Defensores Universitarios y procede a la presentación del borrador de la Memoria Anual del Defensor Universitario del curso 2017-2018.

En esta misma reunión el Defensor recaba la opinión de los miembros del Órgano sobre un caso que se está tramitando en la Oficina.

---

## CONSIDERACIONES FINALES

---

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la ODU durante el curso 2018-2019, un curso marcado por la renovación del Dr. D. Gonzalo Pérez Suárez como Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, en la sesión ordinaria del Claustro celebrada el 28 de mayo de 2019, habiendo sido renovados también en su cargo los Defensores Adjuntos.

Se constata a lo largo de este curso 2018-2019 un mantenimiento en el número de actuaciones a instancia de parte llevadas a cabo por la Defensoría, correspondiendo la mayor parte al colectivo de Estudiantes.

Por primera vez se presentan datos relativos a las solicitudes de actuación realizadas por sexos, correspondiendo la mayor parte de ellas las realizadas por mujeres. Igualmente, por primera vez se plantean el número de solicitudes realizadas de forma individual o colectiva, resultando ser las primeras el 96,2% del total.

Con un 95,6% de los casos planteados a instancia de parte resueltos, y un grado de satisfacción de los usuarios del 90,3% en accesibilidad y un 79,2% con la actuación del Defensor, se repiten un curso más las diferencias entre los criterios a la hora de evaluar y calificar con los establecidos en las guías docentes, así como el desconocimiento normativo que lleva a la realización de las correspondientes consultas, tanto por parte de los Estudiantes como del PDI.

En este curso académico hay que destacar las dudas que sobre el procedimiento disciplinario surgen al profesorado. Desde mi punto de vista, estas dudas tienen que ver con la opacidad existente a la hora de dar a conocer las actuaciones disciplinarias llevadas a cabo por la Universidad, en cuanto a número de expedientes informativos o disciplinarios que se tramitan anualmente y el número de ellos que deriva en sanciones disciplinarias. Sería recomendable, en este punto, que en el informe anual del Rector sobre el Estado de la Universidad se facilitase una información cuantitativa de estos datos, con el fin de salvar la sensación por parte de la comunidad universitaria de la impunidad existente ante actos que se pueden considerar alejados de la ética que debe guiar el comportamiento de los miembros de la comunidad universitaria en el desempeño de sus actuaciones diarias.

Si bien la política de solicitud de la dirección de correo institucional a los estudiantes para facilitar el seguimiento de las actuaciones sobre el caso planteado y la comunicación de la Oficina del Defensor con los mismos ha aumentado el uso de dicho correo, sería deseable que, en el futuro, el acceso a los distintos servicios de la Universidad por parte de los estudiantes (procesos de matrícula, solicitudes diversas, Aula Virtual, ...) sólo se pudiese realizar a través de dicha dirección de correo, por lo que emplazo desde aquí al órgano competente a establecer la fórmula más adecuada para que esto se lleve a la práctica.

Durante este curso académico el esfuerzo realizado por el Defensor y su equipo se ha centrado de manera especial en el estudio y análisis de las distintas normativas y reglamentos vigentes, resultando del mismo una amplia propuesta de modificaciones normativas, puestas en conocimiento de la Secretaría General, y a solicitud de ésta, para su consideración, y de las cuales se irá haciendo un seguimiento en los cursos siguientes.

También un año más se comprueba que aún existen Facultades y Escuelas en las que no se ha adaptado el procedimiento de quejas y sugerencias dirigido al Decano o Director del Centro a lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, especialmente en los plazos de admisión y resolución, por lo que desde aquí quiero hacer una nueva llamada para llevar a cabo la adaptación necesaria y evitar así confusión entre quienes deseen ejercer su derecho a realizar quejas o sugerencias dirigidas a los responsables de los Centros.

También destacar la implicación del Defensor con el funcionamiento de la Universidad, que ha llevado al mantenimiento de 13 reuniones con los miembros del equipo de dirección y con el Consejo de Estudiantes, en las que ha planteado sus ideas sobre distintos aspectos normativos o interpretaciones reglamentarias, relacionadas, en parte, con asuntos en trámite por la Oficina del Defensor Universitario.

El compromiso con otros Defensores ha dado lugar a la asistencia y participación del Defensor o sus Adjuntos en distintas Jornadas o Encuentros, destacando la presencia del Defensor en el Encuentro fundacional de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias o la de los Defensores Adjuntos en la Conferencia de la ENOHE. Dentro de este compromiso, la Oficina del Defensor Universitario organizó y acogió la Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid en la que, por primera vez en una reunión de este tipo, se estableció una jornada paralela de trabajo para los responsables administrativos de las Defensorías, que cosechó un gran éxito entre los asistentes.

A partir de aquí, las distintas actuaciones que se vayan registrando en la Oficina del Defensor Universitario, derivarán en la formulación de cuantas recomendaciones o sugerencias sean precisas para 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, así como el seguimiento de las recomendaciones y sugerencias que, sobre aspectos normativos, se han realizado durante este curso.

# ANEXOS

## A. Registro de actuaciones a instancia de parte

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
07/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Problemas con prácticas de Máster
10/09/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Modificación de matrícula	Solicitud de cambio de grupo por equivocación en matrícula
11/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Problemas en asignación de plazas
12/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Problemas de estudiantes Erasmus con un profesor
13/09/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Problema al realizar matrícula
18/09/2018	Otros	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Otros	Padres que solicitan conocer las calificaciones de su hijo
19/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución de pago	Solicitud de devolución del pago de reserva de plaza en Máster denegada
24/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Acceso	Inadmisión en Máster a pesar de cumplir con todos los requisitos
24/09/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Qué se entiende por "falta de asistencia justificada"
25/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas/Prácticum	No admisión a prácticas clínicas por falta de competencias previas
26/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Cambio de horario por baja por enfermedad del profesor
27/09/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	Deficiencias docentes y posible publicidad engañosa de Máster Propio
01/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Necesidad de salir de clase con antelación por motivos laborales
02/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Desacuerdo con calificación definitiva
03/10/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Descargas docentes
04/10/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Protocolo a seguir por el centro con estudiantes transgénero
10/10/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Negación de evaluación final por solicitarla fuera de plazo
10/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Prácticas obligatorias en uno sólo de los Grados de Turismo
11/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Imposición de prácticas externas
16/10/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Tesis Doctoral	Plan de investigación	Informe negativo de la Comisión Docente
16/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Modificación de matrícula	No impartición de una especialidad de Máster con posterioridad a la matriculación oficial
17/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Modificación de matrícula	Matriculación en una especialidad que no va a ser impartida
18/10/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Otros	Rechazo de traslado de expediente por deuda pendiente de pago de matrícula
23/10/2018	Otros	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	Solicitud de documentos académicos (programas, profesorado de las asignaturas de licenciatura) y queja por la atención recibida en Secretaría

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
25/10/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Asignación de tutor de TFG
29/10/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Mecanismos de reclamación de calificación de exámenes
30/10/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Modificación individual de fecha de examen
30/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Comportamiento inadecuado	Conducta inadecuada del profesor
31/10/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas/Prácticum	Sobre recuperación de prácticas de días festivos
07/11/2018	Otros	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Cuestiona respuesta del Servicio de Alumnos sobre una solicitud de información académica
08/11/2018	Estudiantes	Consulta	Abandono			Solicitud de cita
12/11/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Consideración sobre el criterio para liberar parte de la asignatura
12/11/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Presuntas amenazas verbales
13/11/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Reclamación sobre una prueba parcial
13/11/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Profesor que no publica horario tutorías
15/11/2018	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Documentación de hechos
20/11/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Compatibilidad para cursar en 5º año una Mención de Magisterio y el Máster de Profesorado
21/11/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Negativa a solicitud de cambio de turno
22/11/2018	Estudiantes	Queja	Abandono	Vida Universitaria	Representación	Cambio de fecha para el acto de graduación
22/11/2018	Otros	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Otros	Habilitación de recibo de pago fuera de la Comunidad de Madrid
26/11/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Reclamación de calificación de una evaluación parcial
29/11/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Desacuerdo con la calificación de evaluación parcial
30/11/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Aclaración sobre actuación como consecuencia de resolución de recurso
05/12/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Ampliación del plazo de presentación de TFM, teniendo sólo una convocatoria
05/12/2018	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Orientación sobre procedimiento a seguir ante uso indebido de cuenta de acceso a plataforma virtual
10/12/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Becas	Denegación de ayudas para situaciones sobrevenidas
10/12/2018	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Becas	Denegación de Ayudas para situaciones sobrevenidas
12/12/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución de pago	Pago de TFG en doble Grado
13/12/2018	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Problema de convalidación
14/12/2018	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Presunto acoso social (mobbing) entre alumnos
10/01/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Protocolo de actuación del Decanato ante quejas o reclamaciones
14/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Extinción Plan de Estudios

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
15/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Convocatorias TFG Plan a extinguir
18/01/2019	Estudiantes	Queja	En suspenso	Tesis Doctoral	Otros	Queja por la vulneración de un derecho como estudiante con discapacidad
18/01/2019	Estudiantes	Consulta	Abandono	Tesis Doctoral	Documento de actividades	Informe negativo sobre actividades de doctorado
21/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución de pago	Presentación fuera de plazo del carnet de familia numerosa para la exención de matrícula
22/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	El Tribunal de Reclamación desestima la reclamación y mantiene la nota
22/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Nota final no corresponde a lo establecido en la Guía Docente
23/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Justificación de ausencia a examen por bloqueo de carretera
24/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Obligación del profesor de subir al Aula Virtual las diapositivas de clase
29/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Información relativa al Tribunal de Reclamación
29/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Nota final no corresponde a lo establecido en la Guía Docente
30/01/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Descuento en nota por no asistencia a clase sin estar indicado en la Guía Docente
30/01/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Desacuerdo entre lo ofertado en prácticas por la universidad y las prácticas reales efectivas
01/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Número de convocatorias que han de agotarse para solicitar la compensación
05/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	No le muestran el examen aduciendo "protección de datos"
06/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Modificación de matrícula	Cambio de optativa
07/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	No tiene regulado la constatación de la presentación de trabajos, no admite su remisión por correo electrónico
07/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Suspenso por faltas de ortografía
07/02/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Plazo de respuesta de recurso de alzada al Rector en relación con asignación docente
08/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Disminución de nota en preactas por una incidencia en práctica, sin indicar la misma
08/02/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Respuesta y actuación inadecuada del alumno en una revisión del examen
12/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Discrepancia con calificación de trabajo
14/02/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Modificación de matrícula	Modificación de matrícula de asignaturas anuales impartidas en un cuatrimestre
14/02/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Modificación de matrícula	Modificación de matrícula de asignaturas anuales impartidas en un cuatrimestre
15/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Becas	Devolución del pago de beca MEC
18/02/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Criterios de actuación del Tribunal de Reclamación

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
20/02/2019	PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Respuesta inadecuada
25/02/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Programa "Docencia"	No reconocimiento del periodo impartido en una universidad privada no adscrita para el cómputo del periodo de quinquenios
25/02/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Convalidación de asignaturas al reanudar estudios de Grado
01/03/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Información sobre el procedimiento a seguir sobre la resolución del Tribunal de Reclamaciones
01/03/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Ausencia de respuesta a la solicitud de tutorías por parte del profesor de la asignatura
04/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Solicita revisión de calificación y le suspenden la asignatura por plagio en un trabajo
05/03/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	No se indica en la Guía Docente la ponderación de las pruebas
07/03/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Rumores de acusación descalificadoras hacia el candidato a Decano y sobre la declaración de los representantes de Alumnos
11/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Problemas al incorporar una calificación en el certificado académico por un error en el acta correspondiente, retrasando el envío del certificado a la universidad de origen de la estudiante
13/03/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Actuaciones a realizar ante el comportamiento impropio de un alumno en centro docente externo
14/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Cuestionamiento de la defensa del TFG por presunta no originalidad del trabajo
14/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Cuestionamiento de la defensa del TFG por presunta no originalidad del trabajo
18/03/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento disciplinario	Actuaciones a realizar y base normativa ante el Decanato de un estudiante al no admitir la entrada al aula una vez iniciada la clase
18/03/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Desacuerdo por parte del profesor de la asignatura con los criterios adoptados por el Tribunal de Reclamación
19/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Oferta de prácticas no cumplida por el Centro y prorrogada a un periodo extraordinario
19/03/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Solicitud de normativa de modificación de convocatoria de exámenes, culminado el plazo final de cierre de actas oficiales
19/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Oferta de prácticas no cumplida por el Centro y prorrogada a un periodo extraordinario
20/03/2019	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Le convocan a una entrevista y le realizan una evaluación escrita para la convalidación de asignaturas

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
21/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Desacuerdo con los criterios de calificación del trabajo e incumplimiento de Guía Docente
25/03/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Suspende la asignatura al no aprobar una parte de un examen final, no constando este condicionante en Guía Docente
29/03/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Asistencia a clase al cambiarse las fechas de impartición de la asignatura
03/04/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Coordinación/Calidad	Criterios organizativos de la docencia
05/04/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Preinscripción	Normas para cambio de Grado
05/04/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento disciplinario	Comportamiento inadecuado, al entrar en clase una vez comenzada
09/04/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Investigadora	Estancias	Normativa de sabático
11/04/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Posible acoso/dominación psicológica entre profesores de una misma área de conocimiento
12/04/2019	PDI	Queja	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	No renovación por el Departamento de oferta de determinadas asignaturas de Máster, por no considerarlas propias del Área de Conocimiento a la que venían asignándose
23/04/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Cambio de criterio en el reparto docente
29/04/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Procedimiento de actuación ante copia reiterada en distintas convocatorias
29/04/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Cambio de fecha de exámenes y de presentación de trabajo
30/04/2019	Estudiantes	Consulta	Derivado	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Problemas para incorporar al contrato de estudios una determinada asignatura para cursarla en el programa Erasmus.
15/05/2019	PDI	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Procedimiento de actuación ante copia de exámenes
15/05/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento disciplinario	Alegaciones ante un procedimiento disciplinario
15/05/2019	Otros	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Utilización de parking universitario por personal ajeno a la Universidad
16/05/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Reconocimiento de prácticas extracurriculares
16/05/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	No admisión a Máster por tener un Grado distinto de la especialidad solicitada
20/05/2019	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Acceso	Información sobre el programa abierto de doctorado
21/05/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Convocatorias del Proyecto Fin de Carrera
22/05/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Conflicto entre profesores del Departamento
22/05/2019	Otros	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Rechazo de admisión de documentación por faltar el documento original
22/05/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Interpretación de sexenio "vivo" y su aplicación sobre la carga docente

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
24/05/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Aplicación del criterio de reparto docente
27/05/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Examen y calificación de una asignatura en la que no consta su matriculación
30/05/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Asesoramiento sobre el Gabinete Psicopedagógico y otros recursos que ofrece la UAH para afrontar problemas con los estudios
30/05/2019	Estudiantes	Consulta	Abandono			Sin definir
30/05/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Conflicto en el reparto docente y asignación docente de los asociados
31/05/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Discrepancia entre lo expuesto en la Guía Docente y Aula Virtual; cuestionamiento sobre copia de una prueba e impuntualidad.
31/05/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Clarificación sobre la aplicación de porcentajes en guía docente
01/06/2019	PDI	Queja	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Disconformidad con asignación docente horaria
04/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Realización de examen oral pero sin grabación de la prueba
05/06/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Guías docentes	Competencias y calificación de aprobado en Guías Docentes
06/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Informe de originalidad en TFG
07/06/2019	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Modificación de los criterios de calificación posteriores a la publicación de la Guía Docente sin solicitar su aprobación a la Escuela/Facultad
07/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Desacuerdo con los criterios para la no concesión de la compensación curricular
07/06/2019	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Incumplimiento de Guía Docente respecto a la calificación máxima del 40% en una prueba de evaluación
10/06/2019	PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Presunto escrito difamatorio
11/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Cambio de fecha de examen de prácticas por error del profesor en su calificación
12/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Crítica docente y ausencia a clase no justificada
12/06/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Posibilidad de revisión de examen por otro profesor del Área
14/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Becas	Presuntas irregularidades en la convocatoria y procedimiento de adjudicación de beca de verano del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
14/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	No aplicación de deducciones de matrícula de curso anterior por discapacidad
17/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Actuación irregular en el proceso de reclamación de calificación
18/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Asesoramiento sobre desacuerdo con la calificación de convocatoria extraordinaria

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
19/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Anulación de matrícula	Solicitud de convocatoria extraordinaria en septiembre por accidente
20/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Asesoramiento sobre compensación curricular
20/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Convocatoria adelantada de una única asignatura en un mismo curso académico
21/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Coincidencia de horarios en distintas materias de distintos cursos
21/06/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Documento acreditativo de justificación de cambio de examen
24/06/2019	PDI	Queja	Resuelto	Asuntos Laborales	Promoción	Acreditación de Profesores Visitantes: imposibilidad de solicitar proyectos de investigación al ser un contrato temporal en la UAH
25/06/2019	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Procedimiento de reclamación ante el Decanato por parte de delegados de alumnos
26/06/2019	PAS	Registro de hechos	Resuelto	Asuntos Laborales	Concursos/Oposiciones	No admisión a concurso-oposición por solicitud fuera de plaza debido a enfermedad grave
26/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Problemas convalidación de asignaturas cursadas en otras universidades
27/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Ausencia del sello institucional en justificante de examen emitido por el profesor
27/06/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Criterios de evaluación de la convocatoria extraordinaria
01/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Funciones del Tribunal de Reclamaciones
01/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Información sobre revisión de exámenes orales y Tribunal de Reclamación
01/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Desacuerdo con el criterio de convalidación y solicitud de matrícula de 90 créditos
01/07/2019	PDI	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Infraestructuras	Reiterada avería del funcionamiento del aire acondicionado al final de curso en despachos
02/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Presunta pérdida de una prueba de examen
03/07/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Obligatoriedad de depósito en el aula virtual de apuntes (material docente)
04/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Reclamación de calificación de convocatoria anterior
04/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Autoplagio en TFGs de Doble Grado
05/07/2019	Estudiantes	Queja	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Desacuerdo en el criterio de calificación numérica de una asignatura suspensa
05/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Financiación del Máster por empresa privada y expediente académico
05/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Efectos del "No Presentado" sobre el número de convocatorias consumidas
08/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Procedimiento de reclamación ante el Tribunal de Reclamación

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
08/07/2019	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	Planes en extinción
09/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Información sobre compensación curricular
10/07/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Laborales	Otros	Información sobre renuncia de contrato de prórroga de profesor asociado
15/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Problemas en la asignación de fecha para realizar un examen que no pudo realizar por causa justificada
16/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Acceso	Inadmisión curso de ampliación al Grado en Magisterio de Educación Infantil por no haber finalizado los estudios previos
16/07/2019	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Preinscripción	Problemas en la preinscripción por la vía de acceso de mayores de 25 años debido a un error en el sistema
16/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Becas	Problema para solicitar beca MEC por no tener todavía la calificación de las prácticas externas
16/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Orientación sobre matrícula a la carta
17/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento disciplinario	Información de actuación ante un expediente disciplinario
17/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Ausencia de criterios de acceso a asignaturas optativas para alumnos de matrícula parcial
17/07/2019	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Preinscripción	Posibilidad de matrícula en un Grado y cambiar matrícula a otro al que se ha presentado reclamación por inadmisión
18/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Acceso	No admisión al Grado solicitado
18/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Información para no matricularse
23/07/2019	Estudiantes	Queja	Abandono	Expediente Académico	Título	Denegación de devolución de las tasas del título de Máster solicitado por error
25/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Tesis Doctoral	Documento de actividades	Solicitud de ayuda para seguir estudios, tras causar baja en el Programa de Doctorado
26/07/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Revisión de exámenes por tribunales académicos independientes de la UAH
30/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Acceso	Criterios de acceso a Máster
31/07/2019	Otros	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Activación de matrícula de alumno no admitido por error de procedimiento en la automatrícula
31/07/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Título	Solicitud para incorporar la denominación de "bilingüe" en el título de Magisterio de Educación Primaria

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

Órgano Universitario		Número de actuaciones	% sobre total tipo órgano	% sobre total de actuaciones
<b>Centro</b>	Escuela de Arquitectura	10	7,6%	5,5%
	Escuela Politécnica Superior	15	11,5%	8,2%
	Facultad de Ciencias	13	9,9%	7,1%
	Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	17	13,0%	9,3%
	Facultad de Derecho	8	6,1%	4,4%
	Facultad de Educación	17	13,0%	9,3%
	Facultad de Farmacia	6	4,6%	3,3%
	Facultad de Filosofía y Letras	10	7,6%	5,5%
	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	13	9,9%	7,1%
	Varios Centros	5	3,8%	2,7%
	Centro Universitario Cardenal Cisneros	5	3,8%	2,7%
	CUNIMAD	7	5,3%	3,8%
	CESCOMPOL	1	0,8%	0,5%
	ICE	4	3,1%	2,2%
<b>Departamento</b>	Arquitectura	1	2,8%	0,5%
	Automática	2	5,6%	1,1%
	Ciencias Biomédicas	1	2,8%	0,5%
	Ciencias de la Computación	1	2,8%	0,5%
	Ciencias de la Educación	1	2,8%	0,5%
	Economía y Dirección de Empresas	3	8,3%	1,6%
	Electrónica	1	2,8%	0,5%
	Filología Moderna	11	30,6%	6,0%
	Filología, Comunicación y Documentación	7	19,4%	3,8%
	Física y Matemáticas	3	8,3%	1,6%
	Geología, Geografía y Medio Ambiente	4	11,1%	2,2%
	Teoría de la Señal y Comunicaciones	1	2,8%	0,5%
	<b>Servicio</b>	Alumnos y Planes de Estudio	3	50,0 %
Estudios Oficiales de Posgrado		2	33,3%	1,1%
Compras e Inventario		1	16,7%	0,5%
<b>Otros</b>	Externos	8	88,9 %	4,4%
	Sin especificar	1	11,1%	0,5%

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

### C.1. Colectivo de Estudiantes

Temática y tema de la actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre grupo Estudiantes	% sobre Colectivo
<b>Estudiante de Grado</b>	<b>109</b>			<b>80,7</b>
Acceso/Matrícula	16		14,7	
Acceso	2	12,5		
Anulación de Matrícula	1	6,3		
Becas	5	31,3		
Matrícula	5	31,3		
Modificación de matrícula	2	13,3		
Preinscripción	1	6,3		
Asuntos Económicos	3		2,8	
Devolución de pago	2	66,7		
Otros	1	33,3		
Evaluación de los Aprendizajes	48		44,0	
Compensación curricular	5	10,4		
Convocatorias	4	8,3		
Copia y Plagio	4	8,3		
Evaluación	7	14,6		
Exámenes	16	33,3		
Revisión de Calificaciones	7	14,6		
Tribunal de Reclamación	5	10,4		
Expediente Académico	7		6,4	
Convalidaciones	5	71,4		
Título	2	28,6		
Planes de Estudio	25		23,5	
Guías Docentes	6	24,0		
Horarios	4	16,0		
Optativas	2	8,0		
Otros	1	4,0		
Prácticas Externas	3	12,0		
Prácticas/Prácticum	2	8,0		
Programas de Intercambio	3	12,0		
Trabajo Fin de Grado	4	16,0		
Vida Universitaria	7		6,4	
Comportamiento Inadecuado	1	14,3		
Funcionamiento de Servicios	1	14,3		
Otros	1	14,3		
Problemas de Convivencia	1	14,3		
Procedimiento Disciplinario	2	28,6		
Representación	1	14,3		
Sin especificar	2		1,4	
<b>Estudiante de Posgrado</b>	<b>22</b>			<b>16,3</b>
Acceso/Matrícula	7		31,8	
Acceso	2	28,6		
Matrícula	1	14,3		
Modificación de matrícula	4	57,1		
Asuntos Económicos	1		4,5	
Devolución de pago	1	100		

Temática y tema de la actuación	Número de actuaciones		% sobre Temática	% sobre grupo Estudiantes	% sobre Colectivo
Evaluación de los Aprendizajes	8		36,4		
Convocatorias	1		12,5		
Evaluación	3		37,5		
Revisión de Calificaciones	2		25,0		
Tribunal de Reclamación	2		25,0		
Expediente Académico	2		9,1		
Convalidaciones	1		50,0		
Permanencia	1		50,0		
Planes de Estudio	4		18,2		
Otros	1		25,0		
Prácticas Externas	3		75,0		
<b>Estudiante de Doctorado</b>	<b>4</b>				<b>2,3</b>
Tesis Doctoral	4		100		
Documento de Actividades	2		50,0		
Otros	1		25,0		
Plan de Investigación	1		25,0		

## C.2. Colectivo del PDI

Temática de la actuación	Número de actuaciones		% sobre Temática	% sobre Colectivo
<b>Asuntos Académicos</b>	<b>13</b>		<b>37,1</b>	
Coordinación/Calidad	1		7,7	
Guías Docentes	1		7,7	
Otros	2		15,4	
Programa "Docentia"	1		7,7	
Reparto Docente	8		61,5	
<b>Actividad Investigadora</b>	<b>1</b>		<b>2,9</b>	
Estancias	1		100	
<b>Asuntos Laborales</b>	<b>2</b>		<b>5,7</b>	
Otros	1		50,0	
Promoción	1		50,0	
<b>Evaluación de los Aprendizajes</b>	<b>6</b>		<b>17,1</b>	
Copia y Plagio	2		33,3	
Exámenes	1		16,7	
Revisión de Calificaciones	1		16,7	
Tribunal de Reclamación	2		33,3	
<b>Planes de Estudio</b>	<b>1</b>		<b>2,9</b>	
Prácticas Externas	1		100	
<b>Vida Universitaria</b>	<b>12</b>		<b>34,3</b>	
Funcionamiento de Servicios	1		8,3	
Infraestructuras	1		8,3	
Otros	2		16,7	
Problemas de Convivencia	6		50,0	
Procedimiento Disciplinario	2		16,7	

### C.3. Colectivo del PAS

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
<b>Asuntos Laborales</b>	<b>1</b>		<b>33,3</b>
Concursos/Oposiciones	1	100	
<b>Vida Universitaria</b>	<b>2</b>		<b>66,7</b>
Problemas de Convivencia	2	100	

### C.4. Colectivo Otros

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
<b>Acceso/Matrícula</b>	<b>4</b>		<b>40,0</b>
Acceso	1	25,0	
Matrícula	1	25,0	
Preinscripción	2	50,0	
<b>Evaluación de los Aprendizajes</b>	<b>1</b>		<b>10,0</b>
Otros	1	100	
<b>Expediente Académico</b>	<b>1</b>		<b>10,0</b>
Otros	1	100	
<b>Planes de Estudio</b>	<b>1</b>		<b>10,0</b>
Otros	1	100	
<b>Vida Universitaria</b>	<b>3</b>		<b>30,0</b>
Funcionamiento de Servicios	3	100	

## D. Resultados de la encuesta de satisfacción

	<b>Respuestas</b>
<b>1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?</b>	
Estudiantes	46 (62,2%)
Personal de Administración y Servicios	1 (1,4 %)
Personal Docente e Investigador	23 (31,1%)
Otros	4 (5,4%)
<b>2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?</b>	
Compañeros/as y/o delegados/as de clase	21 (28,4%)
Internet	19 (25,7%)
Profesores/as	16 (21,6%)
Publicidad, carteles	6 (8,1%)
Otro (Por favor especifique)	12 (16,2%)
<b>3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?</b>	
Consulta	29 (39,2%)
Queja	28 (37,8%)
Mediación	11 (14,9%)
Otro (Por favor especifique)	6 (8,1%)
<b>4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...</b>	
De carácter académico	42 (56,8%)
De carácter laboral	7 (9,5%)
Otros	4 (5,4%)
De carácter administrativo	19 (25,7%)
Sobre instalaciones y recursos materiales	2 (2,7%)
<b>5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?</b>	
Sí	31 (41,9%)
No	43 (58,1%)
<b>6. En caso de haber utilizado otras vías, ¿cuáles fueron?</b>	
Profesor/a	6 (19,4%)
Decano/a, Director/a de Escuela	3 (9,7%)
Comité de empresa	1 (3,2 %)
Delegación de alumnos	1 (3,2 %)
Consejo de estudiantes	1 (3,2 %)
Director/a de Departamento	6 (19,4%)
Rector/Vicerrector/a	2 (2,7%)
Gerencia	1 (3,2 %)
Asesoría jurídica	1 (3,2 %)
Otro (Por favor especifique)	9 (29,0%)
<b>7. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:</b>	
Muy satisfecho	46 (63,9%)
Satisfecho	19 (26,4%)
Insatisfecho	1 (1,4%)
Muy insatisfecho	6 (8,3%)

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

Muy satisfecho	37 (51,4%)
Satisfecho	20 (27,8%)
Insatisfecho	7 (9,7%)
Muy insatisfecho	8 (11,1%)

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

Sí	44 (61,1%)
No	28 (38,9%)

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

Sí	60 (83,3%)
No	12 (16,7%)

## E. Distribución de las actuaciones de oficio

Tipo de actuación	Fecha	Título	Dirigida a...
Recomendación	09/11/2018	<i>Regulación de los criterios de disolución de los Grupos de Investigación de la UAH</i>	Vicerrector de Investigación y Transferencia
Recomendación	01/02/2019	<i>Competencias delegadas por el Departamento a las Unidades Docentes del Departamento de Biomedicina y Biotecnología</i>	Secretaría General Director de Departamento (copia)
Recomendación	28/03/2019	<i>Propuesta de modificación de la Normativa de Trabajos Fin de Grado de la Universidad de Alcalá</i>	Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes
Recomendación	28/03/2019	<i>Reconocimiento a la defensa del TFG</i>	Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes Decana de la Facultad de Farmacia (copia) Interesados (copia)

## F. Ejecución presupuestaria: detalle

Fecha	Concepto	Importe
<b>Cod. Económica 20300. Arrendamiento maquinaria, instalaciones y utillaje</b>		
06/10/201	Renting fotocopiadora	41,30 €
<b>Cod. Económica 22000. Ordinario no inventariable. Material de oficina</b>		
06/09/2018	Material diverso	16,81 €
21/11/2018	Taco calendario	2,70 €
03/07/2019	Material diverso	16,75 €
<b>Cod. Económica 22003. Fotocopias</b>		
02/10/2018	Copias	89,66 €
15/11/2018	Copias	355,44 €
25/03/2019	Copias	121,45 €
30/06/2019	Copias	113,79 €
<b>Cod. Económica 22200. Telefónicas</b>		
01/09/2018	Consumo telefonía móvil	67,64 €
01/10/2018	Consumo telefonía móvil	67,41 €
<b>Cod. Económica 22601. Atención Protocolaria y representatividad</b>		
24/05/2019	Compra ejemplares libro "Colegio de San Ildefonso"	202,02 €
04/06/2019	Gastos diversos	36,75 €
<b>Cod. Económica 22605. Culturales</b>		
26/06/2019	Visita guiada a la Universidad	30,00 €
<b>Cod. Económica 22606. Reuniones y conferencias</b>		
10/06/2019	Gastos de restauración Jornada Defensores de la Comunidad de Madrid	382,67 €
<b>Cod. Económica 22607. Suscripciones y cuotas profesionales</b>		
28/05/2019	Cuota anual ENOHE	200,00 €
<b>Cod. Económica 22609. Otros</b>		
05/10/2018	Material diverso	11,91 €
07/11/2018	Locomoción asistencia Defensor al XXI Encuentro Estatal de la CEDU	47,00 €
<b>Cod. Económica 22613. Inscripciones a Congresos, Seminarios y Encuentros</b>		
02/09/2018	Inscripción Defensores Adjuntos al XXI Encuentro Estatal CEDU	300,00 €
28/05/2019	Inscripción Defensores Adjuntos a XV Conferencia ENOHE	600,00 €
29/07/2019	Inscripción Defensora Adjunta al XXII Encuentro Estatal CEDU	150,00 €
<b>Cod. Económica 22723. Servicios de transporte y estancia del personal UAH</b>		
06/09/2018	Alojamiento asistencia Defensor y Adjunto XXI Encuentro Estatal CEDU	188,92 €
03/12/2018	Alojamiento asistencia Defensor y Adjuntos Jornada Técnica Salamanca	387,90 €
20/05/2019	Transporte Defensores Adjuntos asistencia Conferencia ENOHE	156,26 €
28/06/2019	Alojamiento Defensores Adjuntos asistencia XV Conferencia ENOHE	459,92 €
19/07/2019	Transporte Defensor y Adjuntos asistencia XXII Encuentro Estatal CEDU	146,82 €
25/07/2019	Alojamiento Defensor y Adjuntos asistencia XXII Encuentro Anual CEDU	483,51 €
<b>Cod. Económica 22799. Otros trabajos realizados por empresas y profesionales</b>		
19/10/2018	Mantenimiento aplicación para gestión de la ODU	944,98 €
<b>Cod. Económica 22802. Docencia</b>		
11/06/2019	Conferenciantes Jornada Defensores Comunidad de Madrid	450,00 €
<b>Cod. Económica 23000. Dietas UAH</b>		
19/09/2018	Asistencia Defensor a I Encuentro RIdDU	421,92 €
22/10/2018	Asistencia Defensores Adjuntos a XXI Encuentro Estatal CEDU	266,70 €
01/07/2019	Asistencia Defensores Adjuntos a XV Conferencia ENOHE	320,04 €
<b>Cod. Económica 23100. Locomoción UAH</b>		
19/09/2018	Asistencia Defensor I Encuentro RIdDU	140,98 €
22/10/2018	Asistencia al XXI Encuentro Estatal CEDU	18,40 €
01/07/2019	Asistencia Defensor Adjunto a XV Conferencia ENOHE	18,40 €
<b>Cod. Económica 48209. A otras entidades e instituciones sin fines de lucro</b>		
22/04/2019	Cuota socio CEDU	225,00 €



## G. Propuestas de modificación de normas y reglamentos y de elaboración de nuevas normas y reglamentos.

### G.1. Propuesta de elaboración de nuevas normas y reglamentos

Normativa	Propuesta	Órgano competente
--	Aprobación de <b>Normativa electoral</b> , en cumplimiento del art. 251 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá.	Equipo de Gobierno
--	Regulación del voto anticipado y, en su caso, del voto electrónico en determinados procesos electorales.	Equipo de Gobierno Claustro
--	Aprobación del <b>Estatuto del Estudiante</b> , de acuerdo con lo establecido en el art. 146 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá. El Estatuto recogería las distintas normas y reglamentos actuales que desarrollan el art. 146 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá, en sus apartados 1 y 2, y debería incluir lo establecido en el apartado 3 de dicho artículo.	Equipo de Gobierno
--	Aprobación de un <b>Reglamento de disciplina académica</b> , para cumplir con lo establecido en el apartado 3 del art. 146 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá.	Equipo de Gobierno
--	Establecer un protocolo de actuación en caso de detectarse el uso de medios fraudulentos en los procesos de evaluación de los aprendizajes, que podría incluirse en el Reglamento de disciplina académica citado anteriormente.	Equipo de Gobierno
--	Regular el uso de dispositivos electrónicos en el aula.	Equipo de Gobierno
--	Regular el procedimiento y protocolo a seguir con estudiantes de altas capacidades.	Vicerrectorado de Políticas de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria
--	Regulación mínima en la que se garantice la publicidad en la convocatoria de las plazas de profesores visitantes.	Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador
--	Regulación sobre qué órgano o persona ha de hacerse responsable del archivo y custodia de los programas y guías docentes de las asignaturas de Másteres y Estudios Propios actuales y de cursos anteriores.	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado

## G.2. Propuesta de modificación de normas y recomendaciones

Normativa	Propuesta	Órgano competente
Todas las normas y reglamentos.	Incorporar en todas las normas quién es el órgano encargado de interpretar la norma en cuestión, con el fin de saber a quién recurrir en caso de duda sobre cómo aplicar o interpretar la norma.	Secretaría General
Todas las normas y reglamentos.	Adecuar la normativa de la UAH a la normativa de la CAM en materia de identidad de género (Ley 2/2006, de 29 de marzo, de identidad y expresión de género e igualdad social y no discriminación).	Secretaría General
Reglamento de Régimen interno del Departamento de Biomedicina Y Biotecnología, aprobado por Consejo de Gobierno de 14 de febrero de 2013.	<b>Suprimir el art. 33.1.i)</b> , ya que las unidades docentes no tienen capacidad para asumir, en exclusiva, una competencia que le corresponde al Consejo de Departamento, en concreto, la organización y aprobación de la actividad docente. En su caso, las Unidades Docentes podrán realizar propuestas, que deberán ser sometidas a valoración y aprobación por el órgano legal y estatutariamente competente, el Consejo de Departamento. En este sentido, creemos oportuno señalar que este es el único Departamento en el que su Reglamento de Régimen Interno reconoce esa competencia a las Unidades Docentes.	Consejo de Departamento de Biomedicina y Biotecnología
Normativa de Reducción de la dedicación docente del profesorado, aprobada por Consejo de Gobierno de 25 de abril de 2013.	Aclarar los criterios de asignación de la docencia, y reparto de horas, de manera 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.	Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador
Normativa de evaluación de los aprendizajes, aprobada en Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011 y modificada en Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2016.	Modificación del <b>art. 4</b> en relación con el control sobre las guías docentes: Determinar quién se hace cargo de verificar que las guías docentes se ajustan a la normativa, especialmente en lo referente a los criterios de evaluación. Asimismo, garantizar el derecho a la publicidad de los criterios de evaluación fijados en el Estatuto del Estudiante.	Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes
	Modificación del <b>art. 19</b> , en el que se establezca el procedimiento y protocolo a seguir en caso de que se detecte que un estudiante está suplantando a otro en la realización de una prueba de evaluación.	Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes

Normativa	Propuesta	Órgano competente
<p><b>Normativa de evaluación de los aprendizajes</b>, aprobada en Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011 y modificada en Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2016.</p>	<p>Modificación del <b>art. 22</b>, dejando claro que puede hacer un profesor en caso de advertir que se está haciendo uso de medios fraudulentos para la realización de una prueba de evaluación, dadas las dificultades para acreditar o constatar el fraude mediante pruebas físicas o documentales, sin que su actuación suponga la vulneración de derechos del estudiante.</p> <p>Asimismo, especificar qué trámites y procedimientos han de seguirse una vez que el Decano o Director del Centro recibe el informe de los profesores responsables, esto es, si es el Decano o Director son los encargados de evaluar la gravedad del incidente para, si así lo consideran, solicitar al Rector la incoación del correspondiente expediente disciplinario o si, en cualquier caso, elevan esta solicitud, para depurar responsabilidades y, en su caso, proceder a las sanciones disciplinarias que se deriven.</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>
	<p>Modificación del <b>art. 25.4</b>, incorporando la prohibición de la “<i>reformatio in peius</i>” en la revisión de exámenes, que sólo podrá aplicarse en casos de errores aritméticos.</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>
<p><b>Normativa de evaluación de los aprendizajes</b>, aprobada en Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2011 y modificada en Consejo de Gobierno de 5 de mayo de 2016.</p>	<p>Modificación del <b>Art. 27</b>, sobre las competencias del tribunal de reclamación de la calificación definitiva, en el sentido de aclarar si este tribunal tiene capacidad para hacer una segunda corrección o bien si únicamente se limita a comprobar si en el proceso de evaluación se ha cumplido con los criterios indicados en la guía docente. Por otro lado, excepcionalmente, se podría permitir la posibilidad de dicha segunda corrección, siempre que el tribunal advierta que la evaluación llevada a cabo por el profesor responsable de la asignatura ha resultado arbitraria, debiéndose justificar la actuación en este sentido.</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>
	<p>Modificar el <b>Art. 35</b> incorporando los alumnos de altas capacidades y reconociendo su derecho a la adaptación curricular.</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>
<p><b>Normativa de Trabajos Fin de Grado de la Universidad de Alcalá</b>, de 24 de marzo de 2011 (en la redacción vigente de 5 de mayo de 2016).</p>	<p>Definir en el <b>Art. 7</b> qué se debe hacer con las memorias de los TFGs una vez se ha procedido a su defensa y evaluación, esto es, especificar si han de ser conservados. En ese caso, habría que indicar dónde quedarían depositados, por cuánto tiempo, qué órgano sería el responsable de su custodia y si se permite el acceso a los mismos.</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>

Normativa	Propuesta	Órgano competente
<p><b>Normativa de Trabajos Fin de Grado de la Universidad de Alcalá</b>, de 24 de marzo de 2011 (en la redacción vigente de 5 de mayo de 2016).</p>	<p>Incorporar en el <b>Art. 8</b> la exigencia de que el tribunal tenga a su disposición el informe del tutor, con el fin de conocer si éste es favorable o desfavorable, además de conocer las consideraciones que el tutor del TFG haya realizado en dicho informe. Además, establecer la obligación de elaborar un acta en la que figuren los criterios que se han tenido en cuenta por el tribunal o por el tutor-evaluador para calificar el TFG, basados en los establecidos en la correspondiente guía docente, que pueda ser, en su caso, objeto de revisión por la Comisión de Reclamaciones.</p> <p>No está regulado expresamente en la normativa, pero sería conveniente determinar cómo actuar en caso de plagio, en el caso de que no lo detecte el tutor y éste haya dado el visto bueno para la defensa del TFG, ya que según la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes se establece la calificación de suspenso 0 (art. 34.3) pero en la Normativa de Trabajos Fin de Grado se establece que si el informe del tutor es favorable el Tribunal calificador no puede suspender al estudiante (art. 5.1).</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p> <p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>
<p><b>Normativa reguladora del sistema de reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de grado</b>, aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2012.</p>	<p>Modificación del <b>Art. 2.5</b>, en el sentido de que en todas las tablas de reconocimiento de créditos consten las asignaturas reconocidas en el Grado y los módulos profesionales del Título Superior de Formación Profesional que dan lugar a dicho reconocimiento para todo tipo de asignaturas (básicas, obligatorias, optativas y transversales).</p> <p>Esto implica la adecuación de las tablas de reconocimiento de créditos a que hace referencia el <b>art. 2.5</b> a lo dispuesto en el Anexo I.4.3 del Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título, en lo que respecta a la especificación en las asignaturas troncales, obligatorias y optativas de la asignatura del plan de estudios reconocida y la inclusión de la asignatura o actividad realizada del ciclo formativo que se reconoce como asignatura de libre elección en el Grado.</p> <p>En la actualidad existen diferentes tablas en las que se indica únicamente el reconocimiento de asignaturas optativas o de libre elección, sin especificar las mismas.</p> <p>En este sentido es necesario establecer tablas de reconocimiento de créditos para aquellos Títulos de Técnico Superior en Formación Profesional no recogidos en las mismas, pero que son equivalentes a efectos académicos y profesionales con algunos de los que sí se contemplan.</p>	<p>Juntas de Centro</p> <p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>

Normativa	Propuesta	Órgano competente
<p><b>Normativa reguladora del sistema de reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de grado</b>, aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2012.</p>	<p>Aclarar en el <b>Art. 12.f)</b> que la calificación de las asignaturas de grado reconocidas según las tablas de reconocimiento se hará según la calificación de los módulos reconocidos (la propia calificación si el reconocimiento es módulo por asignatura o la media ponderada de las calificaciones en el caso de reconocimiento de varios módulos por asignatura de grado).</p> <p>En el caso de reconocimiento de créditos no contemplados en las tablas citadas, el criterio de calificación lo adoptará la Comisión correspondiente.</p> <p>Se pretende con ello garantizar la homogeneidad en los criterios utilizados en todos los centros, evitándose situaciones discriminatorias y agravios comparativos.</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes</p>
<p><b>Reglamento del Trabajo Fin de Máster</b>, aprobado en Consejo de Gobierno de 23 de febrero de 2012.</p>	<p>Modificar el <b>Art. 10</b> que hace referencia a una normativa derogada, indicándose en la nueva redacción cómo realizar la revisión y la reclamación, y ante quién han de solicitarse, no siendo válido en este caso lo establecido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, que indica que la revisión la realiza el profesor y la reclamación la resuelve el Tribunal nombrado por el Departamento.</p> <p>Modificar el <b>Art. 11.3</b> en el sentido de que la copia de los Trabajos Fin de Máster como documento de base para la calificación debería archivar en la Escuela de Posgrado, que es donde consta el expediente completo del Máster a que corresponde el Trabajo, eso sí, dejando constancia de que este archivo tendrá una duración de 4 años.</p>	<p>Vicerrectorado de Estudios de Posgrado</p> <p>Vicerrectorado de Estudios de Posgrado</p>
<p><b>Reglamento sobre la elaboración y evaluación del trabajo fin de Máster universitario en formación del profesorado de ESO, Bachillerato, FP, y enseñanza de idiomas</b>, aprobado en Consejo de Gobierno de 2 de octubre de 2012.</p>	<p>Eliminar de su <b>Art. 5.7</b> la referencia a que la Comisión “valorará la madurez del estudiante para desempeñar con eficacia la profesión docente”, pues al ser un concepto indeterminado puede facilitar actuaciones arbitrarias. Además, y a diferencia de otros criterios de evaluación, el hecho de que la comisión evaluadora determine que el estudiante carece de madurez para desempeñar la profesión docente difícilmente puede ser corregida o subsanada, lo que impediría a ese estudiante finalizar sus estudios de máster.</p> <p>Lo regulado en el <b>Art. 7</b> es incompatible con lo previsto en el art. 11 del Reglamento del Trabajo Fin de Máster de la Universidad de Alcalá, tanto en lo referente al envío del Trabajo a Biblioteca, como al archivado de una copia durante 4 años por parte del Director del Máster.</p>	<p>Órgano, Centro o Instituto responsables del Máster</p> <p>Órgano, Centro o Instituto responsables del Máster</p>

Normativa	Propuesta	Órgano competente
<b>Procedimiento de preinscripción en los estudios de Máster de</b>	Detallar en el <b>Paso 5.b</b> el procedimiento a seguir por el estudiante al que no le asignan una plaza solicitada. El procedimiento incluye la posibilidad de reclamación, pero no ante qué órgano ha de hacerlo, la obligación de contestar y el plazo de hacerlo, qué hacer en caso de desacuerdo con la resolución de la reclamación, ...	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
<b>Reglamento de Estudios propios de la Universidad de Alcalá</b> , aprobado en Consejo de Gobierno de 7 de noviembre de 2012.	Explicitar en el <b>Art. 19</b> que las funciones encomendadas a la dirección no pueden delegarse en la empresa colaboradora, sino que, en todo caso, deberán llevarse a cabo por la dirección académica, esto es, por el profesorado de la UAH.	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
	Recuperar el contenido del <b>Art. 20</b> , en el sentido de fijar un número máximo de Estudios a dirigir por un profesor de la UAH.	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
	Modificar el <b>Art. 21</b> , de manera que sea la UAH y no la empresa colaboradora la encargada de determinar la adecuación del profesorado y, sobre todo, la calidad docente de la enseñanza a impartir.	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
	Se propone incorporar al Reglamento la obligatoriedad de hacer públicas las guías docentes o los programas de las materias del Estudio y mantener archivadas las correspondientes a cursos anteriores.	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
	Se propone incorporar al Reglamento la exigencia de que, además de la dirección académica, para impartir un Estudio sea obligatoria la participación de profesorado de la UAH en la docencia de dicho estudio.	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
	Incorporar al Reglamento en el <b>Título VI</b> un artículo en el que se establezcan los mecanismos de garantía de Calidad del Estudio, así como los controles a estos	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado
<b>Reglamento de Régimen Interno de los Grupos de Investigación de la UAH</b> , aprobado en Consejo de Gobierno de 26 de enero de 2006.	Desarrollar el <b>Art. 10.2</b> , en lo referido a la disolución de los Grupos de Investigación, incluyendo que el acuerdo de disolución vaya acompañado de un informe en el que se razonen los motivos de dicha disolución y un informe económico en el que se detalle cómo se va a realizar la liquidación de fondos del Grupo. Asimismo, debería incluirse en este artículo que en base a estos documentos será la Comisión de Investigación la que, una vez estudiados, proponga al Consejo de Gobierno la disolución del Grupo.	Vicerrectorado de Investigación y Transferencia
<b>Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH</b> , de 29 de enero de 2015.	Suprimir en el <b>Art. 8.1.a</b> la comunicación de la queja al profesor responsable, entendiéndose que el Órgano competente (Director de Departamento o Decano/Director), durante el procedimiento de tramitación podrá dar traslado al profesor responsable, garantizando la confidencialidad de la identidad del estudiante que haya presentado la queja.	Decanatos/Direcciones de Centro Juntas de Centro

Normativa	Propuesta	Órgano competente
<p><b>Procedimientos de Gestión de Quejas y Sugerencias emitidas al Decano/Director de Centro</b></p>	<p>Adecuar el procedimiento a lo establecido en el <b>Reglamento de quejas y sugerencias de la Universidad de Alcalá</b>, aprobado en Consejo de Gobierno de 29 de enero de 2015.</p>	<p>Decanatos/Direcciones de Centro Juntas de Centro</p>
	<p>Adecuar el sistema propio de resolución de Quejas y Sugerencias de los estudiantes, a través de las delegaciones, de forma que se ajusten al procedimiento general establecido por la Universidad.</p>	<p>Secretaría General</p>
<p><b>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</b>, aprobado en Consejo de Gobierno de 30 de marzo de 2017.</p>	<p>Aclarar el supuesto recogido en el <b>Apartado V.1.c.2</b>, indicando qué se entiende por “casos en que los hechos aún no sean constitutivos de calificarlos como acoso sexual o acoso por razón de sexo”.</p> <p>Hasta ahora el criterio ha sido bastante ambiguo e impreciso, llegando a ser calificados “como casos de acoso leve”. Por otro lado, sería conveniente precisar qué procedimiento ha de llevarse a cabo en esos casos.</p> <p>Asimismo, se propone que se suprima la participación del Defensor Universitario, o, en su caso, si se mantiene su participación, que se determine claramente qué labor le corresponde llevar a cabo al Defensor Universitario en estos supuestos.</p>	<p>Unidad de Igualdad Secretaría General</p>
<p><b>Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral en el ámbito de la Universidad de Alcalá</b>, aprobado en Consejo de Gobierno de 14 de diciembre de 2017.</p>	<p>Modificar el <b>Apartado V.1.D</b>, en el sentido de que los asesores técnicos que se relacionan aporten los informes o respuestas a cuestiones que les plantee la Comisión, sin participar en la resolución que adopte la Comisión.</p> <p>Ha de considerarse que algunos de los asesores técnicos referidos pueden ser requeridos por los implicados en el procedimiento en defensa de sus derechos, o bien sean los que hayan de adoptar medidas correctivas.</p>	<p>Servicio de Prevención Secretaría General</p>
	<p>Valorar la posibilidad de ampliar los plazos de actuación establecidos en el <b>Apartado V.3</b>, por entender que si bien el Informe de Valoración ha de darse con la mayor celeridad posible, la complejidad de los casos que se presenten puede hacer que las actuaciones de la Comisión (entrevistas, solicitud de información a distintos órganos de la UAH o externos, ...) excedan del plazo establecido de 20 días desde la admisión a trámite de la denuncia.</p>	<p>Servicio de Prevención Secretaría General</p>

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

