



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



---

# MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso 2020-2021

---

Junio, 2022



## **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 2020-2021, presentada al Claustro en su sesión de 14 de junio de 2022, 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, en virtud de lo dispuesto en el artículo 17.2 del Reglamento del Claustro y en el artículo 21 del Reglamento del Defensor Universitario, el Defensor Universitario presenta ante el Claustro la memoria de actividades que recoge la labor efectuada a lo largo del curso académico 2020-2021, memoria que será pública y cuyo contenido incluye un resumen de las actuaciones llevadas a cabo durante el curso y un listado de las principales recomendaciones emitidas.

Se plantea el curso académico 2020-2021 como un curso especial en cuanto a su calendario académico. La situación de pandemia que vivimos desde marzo de 2020, junto con las medidas políticas y sanitarias adoptadas para su control, prolongaron el curso 2019-2020 hasta prácticamente finales de septiembre. Esto da lugar a que el periodo recogido habitualmente en las memorias del Defensor Universitario se vea modificado, al igual que en el curso anterior, incluyéndose en esta memoria el periodo de tiempo que, con inicio el 1 de octubre de 2020, tiene su finalización con el fin de curso el 31 de julio de 2021.

Para afrontar el curso académico 2020-2021 el Consejo de Gobierno, en su sesión de 15 de julio de 2020, aprobó el *“Plan de actuación de la Universidad de Alcalá para la adecuación de la actividad universitaria en el curso 2020-2021”*, cuya adaptación a los distintos Centros fue aprobada en la sesión del 30 de septiembre. En dicho Plan se establece en principio la modalidad de docencia semipresencial en los grados, con clases teóricas impartidas de forma online síncrona, como norma general, contemplándose como actividades presenciales las prácticas, los seminarios o talleres y las tutorías grupales, siempre que sea posible mantener las recomendaciones sanitarias de distancia interpersonal. En el caso de los Másteres, si el número de alumnos matriculados en una asignatura es inferior a 50, se recomienda la modalidad presencial en todas las actividades, siempre que sea posible mantener las recomendaciones sobre distancia interpersonal. En cuanto a las pruebas de evaluación, se recomienda que, en principio, sean presenciales, siempre que se cumplan las normativas y recomendaciones sanitarias vigentes en el momento de la realización.

Relacionado con la impartición de la docencia, en la sesión de Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2020 se aprueba la *“Modificación del Plan de Adaptación de la UAH para la adecuación de la actividad universitaria del 2º cuatrimestre del curso 2020-21”*, en la que se introducen los mínimos de presencialidad.

De igual forma, con fecha 19 de mayo de 2020 se publicó el *“Plan de reincorporación a la actividad presencial en la Universidad de Alcalá (COVID 19)”* que, si bien establecía la incorporación del personal desde el 1 de junio a sus dependencias, priorizaba el trabajo en remoto, publicándose el 25 de septiembre de 2020 la *“Actualización del Plan de reincorporación a la actividad presencial en la Universidad de Alcalá”*, que establece diferentes

escenarios para adaptar el trabajo del personal de administración y servicios a la realidad sanitaria, de manera que los servicios vayan adaptando su presencialidad a las necesidades docentes, con motivo del inicio de las clases.

La memoria que se presenta es la sexta 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.ª Yolanda Fernández Vivas, junto con la responsable administrativa de la Oficina, D.ª María Jesús Pérez Lobón.

Se recogen en esta memoria, por tanto, las distintas actuaciones registradas entre el 1 de octubre de 2020 y el 31 de julio de 2021, tanto a instancia de parte como por iniciativa propia, así como la actividad institucional del Defensor con los distintos órganos de gobierno y representación de la Universidad, como con otros Defensores Universitarios a nivel nacional e internacional. También se incluyen en la memoria las reuniones con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, un resumen de gastos correspondientes al periodo citado y el grado de satisfacción de los usuarios con el Defensor.

Agradecer un año más las aportaciones realizadas por los representantes de los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS que forman parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, así como la colaboración pronta y amable de todas aquellas personas de los distintos órganos y servicios a los que hemos tenido que recurrir en solicitud de la información precisa y necesaria para poder resolver cuantos casos se nos han presentado.

Alcalá de Henares, junio de 2022

Gonzalo Pérez Suárez  
DEFENSOR UNIVERSITARIO

---

# ÍNDICE

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Presentación .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Índice .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Resumen .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>1. La Defensoría Universitaria en cifras .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>1.1. Actuaciones a instancia de parte .....</b>   | <b>10</b> |
| 1.1.1. Evolución histórica de las actuaciones a instancia de parte .....                           | 10        |
| 1.1.2. Tiempo de resolución .....  | 11        |
| 1.1.3. Distribución de las actuaciones .....   | 11        |
| Por el colectivo que solicita la actuación .....   | 11        |
| Por el canal de contacto utilizado .....   | 13        |
| Distribución temporal de las actuaciones .....   | 14        |
| Por la procedencia de las actuaciones .....  | 14        |
| Por la tipología de las actuaciones .....  | 17        |
| Evolución de las actuaciones por tipología .....   | 17        |
| Distribución de las actuaciones por tipología y colectivo .....                                    | 18        |
| Por la temática de las actuaciones .....   | 19        |
| Resolución de las actuaciones .....  | 22        |
| Distribución de los tipos de resolución por colectivo .....  | 22        |
| <b>1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU .....</b>                                  | <b>23</b> |
| <b>1.3. Actuaciones de oficio .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>1.4. Actividad institucional .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>1.5. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario. ....</b> | <b>24</b> |
| <b>1.6. Resumen de gastos .....</b>  | <b>24</b> |
| <b>2. Análisis de los datos .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>2.1. Análisis de las actuaciones a instancia de parte .....</b>                                 | <b>27</b> |
| 2.1.1. Tiempo de resolución .....  | 27        |
| 2.1.2. Solicitudes de actuación por colectivos .....   | 28        |
| 2.1.3. Solicitud de actuaciones por sexo .....   | 28        |
| 2.1.4. Canales de contacto de los solicitantes con la Defensoría .....                             | 29        |
| 2.1.5. Distribución temporal de las actuaciones .....  | 29        |
| 2.1.6. Solicitudes de actuación por su procedencia .....   | 29        |
| 2.1.7. Solicitudes de actuación por su tipología .....   | 30        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.8. Resolución de las actuaciones .....   | 31        |
| <b>2.2. Sobre las actuaciones a instancia de parte .....</b>                                     | <b>32</b> |
| 2.2.1. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes.....                   | 32        |
| 2.2.2. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI .....                         | 33        |
| 2.2.3. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS.....                          | 34        |
| 2.2.4. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros.....                            | 34        |
| <b>2.3. Sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la ODU .....</b>                       | <b>34</b> |
| <b>2.4. Sobre las actuaciones de oficio .....</b>  | <b>36</b> |
| 2.4.1. Colaboración con otros órganos y servicios de la Universidad .....                        | 37        |
| 2.4.2. Recomendaciones emitidas.....   | 37        |
| 2.4.3. Sugerencias planteadas .....  | 37        |
| <b>3. Actividad institucional del Defensor Universitario .....</b>                               | <b>39</b> |
| <b>3.1. Participación en órganos de representación .....</b>                                     | <b>39</b> |
| <b>3.2. Relaciones con otros Defensores Universitarios .....</b>                                 | <b>40</b> |
| <b>4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario .....</b> | <b>42</b> |
| <b>5. Ejecución presupuestaria.....</b>  | <b>43</b> |
| <b>Consideraciones finales.....</b>  | <b>44</b> |
| <b>Anexos .....</b>  | <b>46</b> |
| <b>A. Registro de actuaciones a instancia de parte .....</b>                                     | <b>46</b> |
| <b>B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte por órgano de procedencia .....</b>   | <b>56</b> |
| <b>C. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos .....</b>                 | <b>57</b> |
| C.1. Colectivo de Estudiantes .....  | 57        |
| C.2. Colectivo del PDI.....  | 58        |
| C.3. Colectivo del PAS .....   | 58        |
| C.4. Colectivo Otros .....   | 59        |
| <b>D. Resultados de la encuesta de satisfacción .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>E. Ejecución presupuestaria: detalle .....</b>  | <b>62</b> |

---

## RESUMEN

---

Los datos más significativos recogidos en la memoria que se presenta, correspondiente al periodo transcurrido entre el 1 de octubre de 2020 y el 31 de julio de 2021, son los siguientes:

- Las actividades registradas en la Defensoría Universitaria más numerosas han sido las solicitudes de actuación a instancia de parte.
  - Los miembros de la comunidad universitaria han presentado ante el Defensor Universitario 193 solicitudes de actuación, en forma de consultas, quejas o registros de hechos.
  - No han sido admitidas a trámite únicamente 4 de las solicitudes presentadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del *Reglamento del Defensor Universitario*.
  - En la tramitación, de las 189 restantes, se mantuvo el procedimiento de cursos anteriores de fomentar la comunicación de las resoluciones telefónicamente, principalmente en el caso de las consultas, utilizándose también prioritariamente este medio para aclarar y comprender mejor el problema planteado por los interesados.
- Entre las actuaciones de oficio o por iniciativa propia del Defensor, en este periodo se han emitido dos recomendaciones y una sugerencia, dirigidas a miembros del equipo de dirección de la Universidad.
- La actividad institucional del Defensor ha sido la indicada a continuación:
  - Reuniones con órganos de gobierno o representación: asistencia a dos sesiones ordinarias del Claustro y a 7 reuniones ordinarias del Consejo de Gobierno.
  - Relación con otros Defensores: participación en una reunión de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, a dos asambleas y una reunión de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y a una asamblea y una reunión de la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE).
  - Asistencia a un Webinar organizado por la CEDU, a un encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIIDU), así como a dos Webinar de la ENOHE.

- Se han mantenido tres reuniones, dos plenos extraordinarios y uno ordinario, del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.
- Los gastos de funcionamiento y realización de actividades desarrolladas por el Defensor y su equipo, durante el periodo recogido en la memoria estos han ascendido a 1.814,76 €.
- En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, el 87% se muestra satisfecho o muy satisfecho con la accesibilidad mostrada por el equipo de Defensor, y el 75% con la actuación del Defensor.

Al igual que en las memorias anteriores, ésta comienza con los datos relativos a la actividad del Defensor Universitario: actuaciones a instancia de parte, grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario, actuaciones de oficio, actividad institucional, reuniones con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario y un resumen de gastos.

De las actuaciones a instancia de parte, se recogen datos relativos al tiempo de resolución de los distintos casos resueltos, dándose una estadística de estos por colectivos, canal de contacto, distribución temporal, órgano de procedencia de las solicitudes, tipo de actuaciones y de su resolución, temática, sexo de los solicitantes y número de solicitudes presentadas de forma individual o colectiva.

En esta primera parte de la memoria se recogen también las actuaciones emprendidas a iniciativa propia, que han dado lugar a la emisión de Recomendaciones y Sugerencias dirigidas al Equipo de Dirección, así como la actividad institucional y de representación que el Defensor ha desarrollado dentro y fuera de nuestra Universidad, las reuniones mantenidas con el Órgano de Participación y Asesoramiento, y un resumen de gastos que, en un ejercicio de transparencia, permita a la comunidad universitaria conocer el destino de la aportación económica que la Universidad hace a la Oficina del Defensor Universitario para su funcionamiento y actividades.

El análisis de los datos correspondientes a las distintas actuaciones registradas se recoge en el segundo apartado de la memoria, describiéndose también 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 del Defensor 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.

Los distintos temas tratados en las reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento se recogen en el cuarto apartado de la memoria, al que sigue la justificación de la ejecución presupuestaria.

Se cierra la memoria con unas conclusiones y unos anexos en los que se recoge el registro pormenorizado de las actuaciones llevadas a cabo, así como el detalle de la procedencia de las distintas actuaciones a instancia de parte tramitadas, la temática de dichas actuaciones por colectivo, los resultados de la encuesta de satisfacción y el desglose de gastos que corresponden al curso sobre el que se informa.

# 1. LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA EN CIFRAS

## 1.1. Actuaciones a instancia de parte

El número total de actuaciones solicitadas a la ODU durante el curso 2020-2021, considerando únicamente las que surgen a petición de interesados ha sido de 193, de las que 189 han sido admitidas a trámite, lo que supone el 97,9% de las presentadas, habiéndose dado respuesta a las diferentes cuestiones y quejas planteadas por los miembros de la comunidad universitaria.

Las 4 peticiones desestimadas lo han sido de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 18 del Reglamento del Defensor Universitario.

En el anexo A se incluye la información detallada sobre las solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario. Las columnas de la tabla que conforma este anexo 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 histórica de las actuaciones a instancia de parte

Desde la creación en febrero de 2004 de la figura del Defensor Universitario en la Universidad de Alcalá han transcurrido diecisiete cursos académicos, durante los que se han tramitado un total de 3.392 actuaciones a instancia de parte, cuya distribución por curso académico se representa en la Figura 1, con una media de unas 199 actuaciones por curso académico.

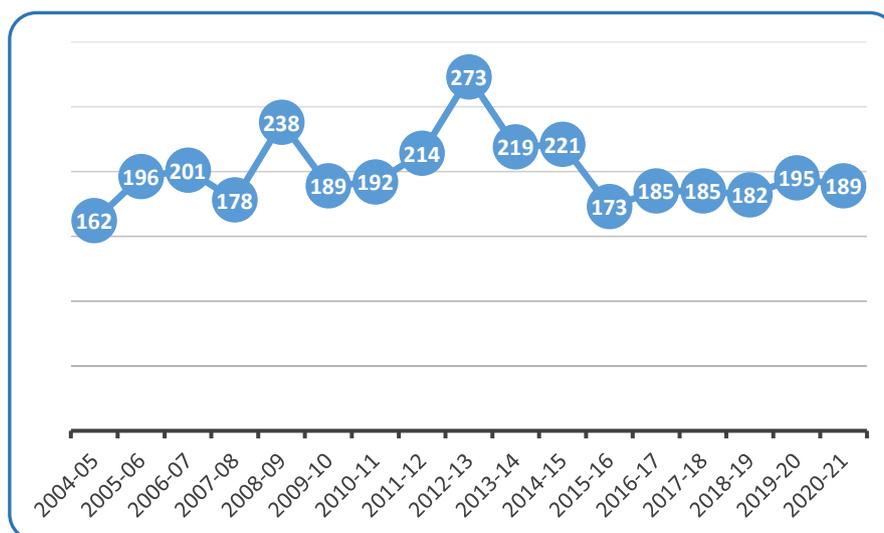


FIGURA 1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS ACTUACIONES TRAMITADAS A INSTANCIA DE PARTE.

### 1.1.2. Tiempo de resolución

El tiempo de resolución de las actuaciones a instancia de parte tramitadas durante el curso 2020-2021 responde a la distribución mostrada en la Figura 2, en la que se aprecia que, del total de actuaciones solicitadas 163, que representan el 86,2% del total, se han resuelto en un plazo igual o inferior a los 15 días establecidos reglamentariamente como plazo máximo de admisión a trámite de una solicitud de actuación.

Con una media en el tiempo de resolución de 8,5 días hábiles, el 41,3% del total de actuaciones se ha resuelto en menos de 3 días hábiles, reduciéndose al 0,5% los casos que han necesitado para su resolución de un tiempo mayor al plazo máximo de que dispone el Defensor para dar respuesta a las distintas solicitudes.

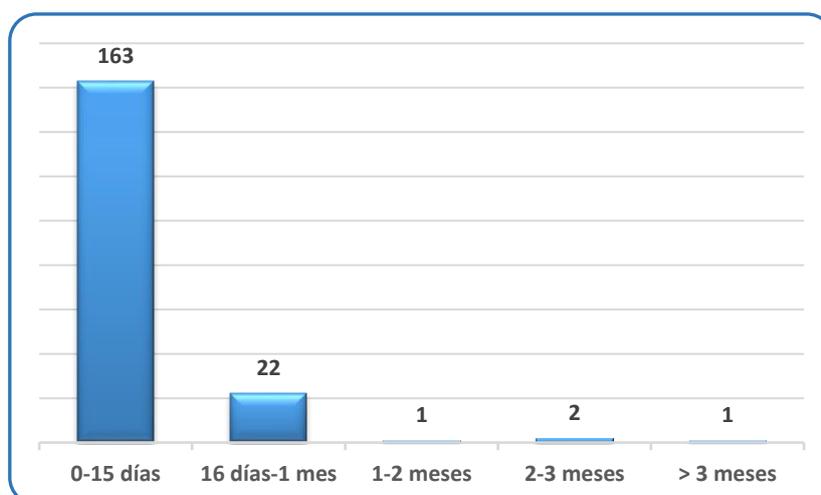


FIGURA 2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN.

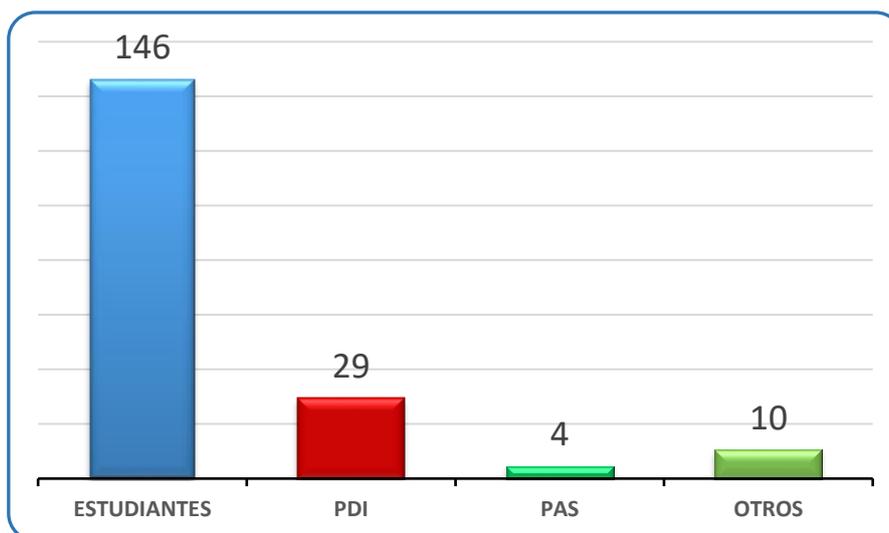
### 1.1.3. Distribución de las actuaciones

#### *Por el colectivo que solicita la actuación*

Analizando el número de solicitudes de actuación del Defensor Universitario por colectivos de la comunidad universitaria, en la Figura 3 se muestra la distribución de actuaciones por colectivos.

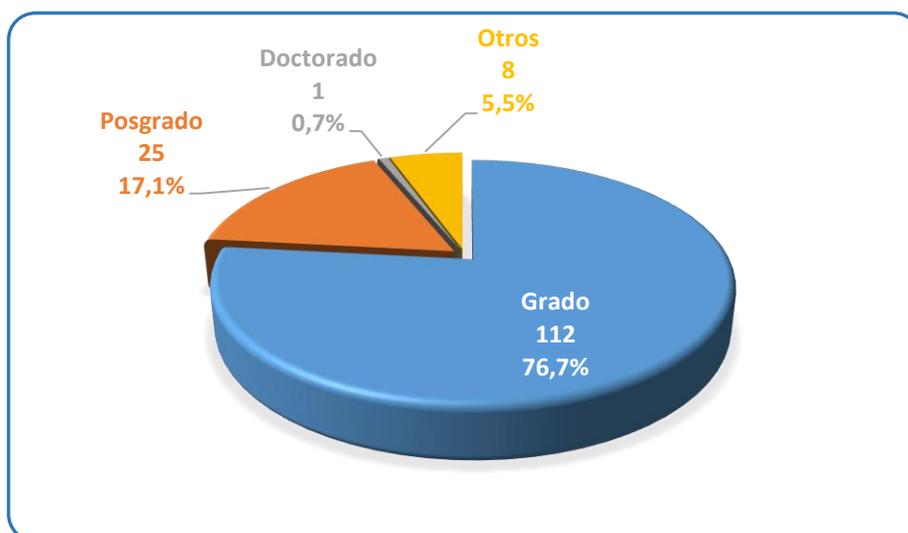
De las 189 solicitudes tramitadas, 146 (77,2%) correspondieron al colectivo de Estudiantes, 29 (15,3%) al colectivo del Personal Docente e Investigador (PDI), 4 (2,1%) al de Personal de Administración y Servicios (PAS) y 10 (5,3%) al colectivo Otros, que incluye a miembros vinculados directa o indirectamente a la Universidad, no pertenecientes a los anteriores.

De las 146 solicitudes formuladas por el colectivo de Estudiantes el 98,6% han sido presentadas a título individual, presentándose el resto de forma colectiva; en el colectivo del PDI las solicitudes presentadas individualmente ascienden al 93,1%, siendo este porcentaje del 75,0% en el colectivo del PAS y del 100% en el colectivo Otros.



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

Como se desprende del anexo C.1, del total de las solicitudes efectuadas por el colectivo de Estudiantes, algo más de las tres cuartas partes de las tramitadas están relacionadas con los estudiantes de grado, correspondiendo el 17,3% a estudiantes de posgrado, el 5,8% a otros estudiantes y el 0,7% a estudiantes de doctorado, como se refleja en la Figura 4.



**FIGURA 4. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN LOS DISTINTOS GRUPOS DEL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.**

La distribución por sexo de solicitantes individuales o de representantes en las solicitudes colectivas se muestra en la Figura 5, por colectivos.

En el total de actuaciones solicitadas, el 59,3% lo ha sido por mujeres, siendo el porcentaje de solicitudes presentadas por éstas mayor en los colectivos de Otros (70,0%), PDI (62,1%) y Estudiantes (58,9%) y menor en el colectivo del PAS (25,0%).

La Figura 6 muestra la evolución durante los cinco últimos cursos académicos de las actuaciones a instancia de parte por colectivos resueltas.

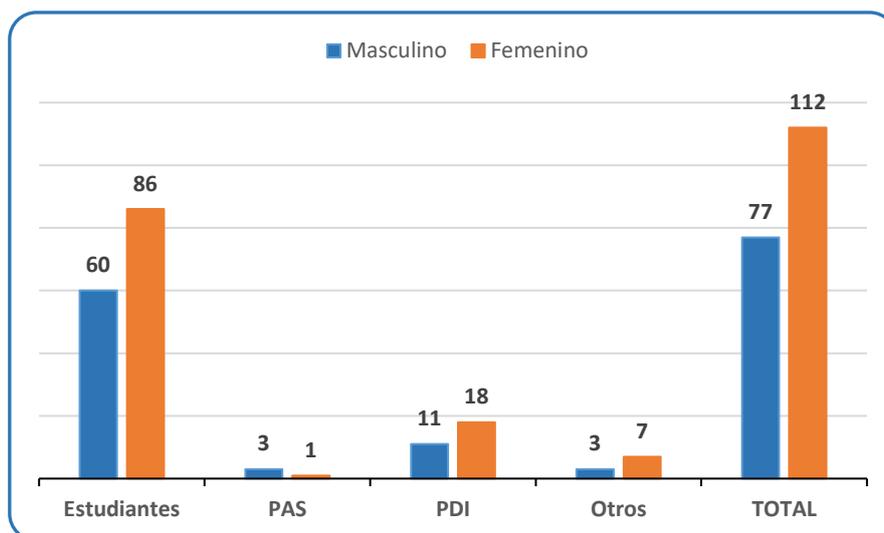


FIGURA 5. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR SEXO Y COLECTIVO.

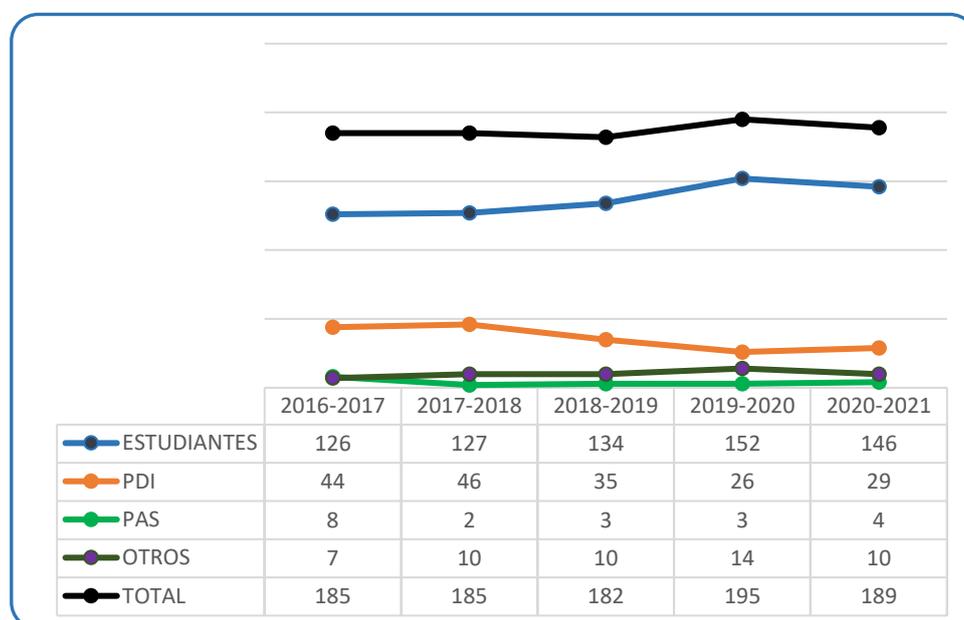


FIGURA 6. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO EN LOS ÚLTIMOS CINCO CURSOS.

**Por el canal de contacto utilizado**

La distribución de los medios que han utilizado los solicitantes de actuación para dirigirse al Defensor Universitario se muestra en la Figura 7, observándose que, como viene siendo habitual, las solicitudes de actuación se han realizado mayoritariamente a través del correo electrónico (92,1%), utilizándose el formulario web en el 5,3% de los casos, en tanto que el resto de medios de contacto (teléfono, presencial en la Defensoría o envío de solicitud a través de la oficina de registro) se presentan como poco significativos.

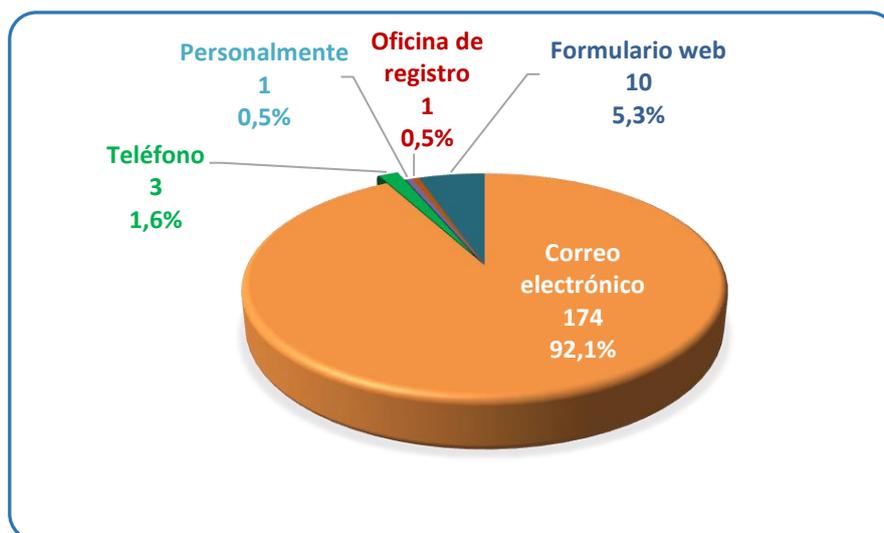


FIGURA 7. MEDIOS DE CONTACTO CON LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

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

La media mensual de solicitudes de actuaciones a instancia de parte presentadas ante el Defensor Universitario ha sido de 18,9 durante el curso 2020-2021, ilustrándose en la Figura 8 la distribución de solicitudes por meses, en la que se aprecia que el mayor número de solicitudes se corresponde con los meses de julio (19,6%), junio y febrero (15,3%) y octubre (12,7%), siendo los meses de diciembre (4,8%), noviembre, enero y marzo (5,8%) los de menor número de casos presentados.

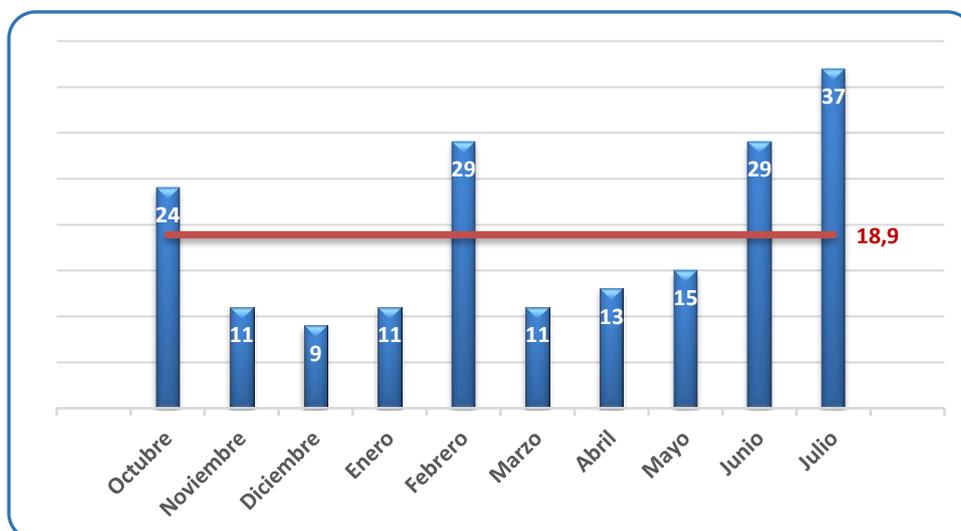
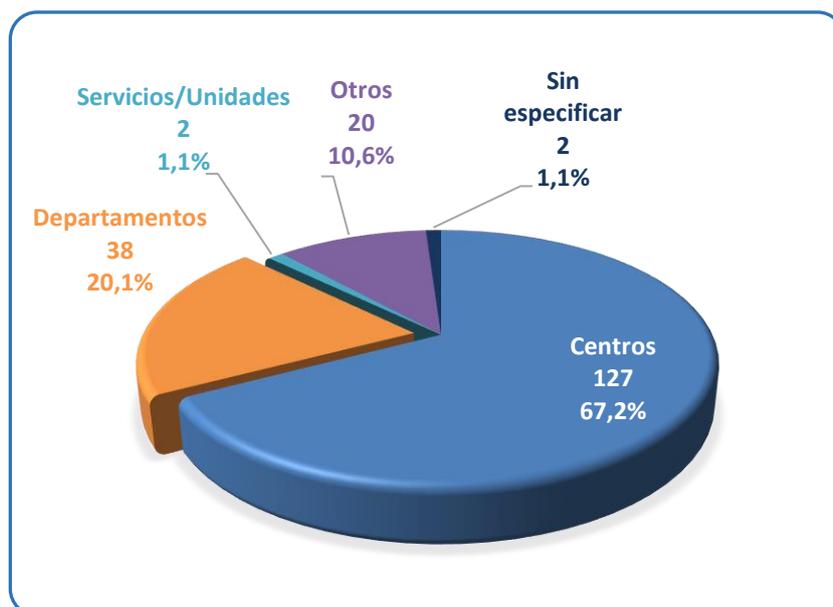


FIGURA 8. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS.

### ***Por la procedencia de las actuaciones***

Las solicitudes que han requerido la actuación del Defensor Universitario están vinculadas al órgano universitario (Centro, Departamento o Servicio/Unidad) que se muestra en la Figura 9. El 67,2% de las solicitudes procede de los Centros Universitarios, un 20,1% de los Departamentos, un 1,1% de los distintos Servicios y Unidades de la Universidad,

correspondiendo el 10,6% a otras procedencias, no especificándose la procedencia del resto de casos.



**FIGURA 9. 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.

Atendiendo a las 127 solicitudes tramitadas que han tenido su origen en los Centros (Escuelas, Facultades, Centros Adscritos u Otros Centros), su distribución se muestra en la Figura 10, destacando las que proceden de la Escuela Politécnica Superior (16,5%), seguidas de las que tienen su procedencia en las Facultades de Educación (15,0%) y de Medicina y Ciencias de la Salud (12,6%), el Centro Adscrito CUNIMAD (11,8%), las Facultades de Ciencias y de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (11,0%), correspondiendo porcentajes inferiores 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 y a las de Filosofía y Letras y Educación de las solicitudes sobre temas relacionados con los dobles grados impartidos en las mismas.

Las actuaciones procedentes de los Departamentos Universitarios, que suman un total de 38, se distribuyen entre diferentes Departamentos, estando relacionado el mayor número de solicitudes con el Departamento de Filología Moderna (18,4%), correspondiendo el 15,8% al de Filología, Comunicación y Documentación, el 13,2% al de Economía y Dirección de Empresas, el 10,5% al de Biología de Sistemas, el 7,9% al de Enfermería y Fisioterapia, el 5,3% a los de Arquitectura, Automática, Ciencias de la Vida y Economía y el 2,6% a cada uno de los restantes Departamentos que se recogen en la Figura 11 y en el Anexo B.

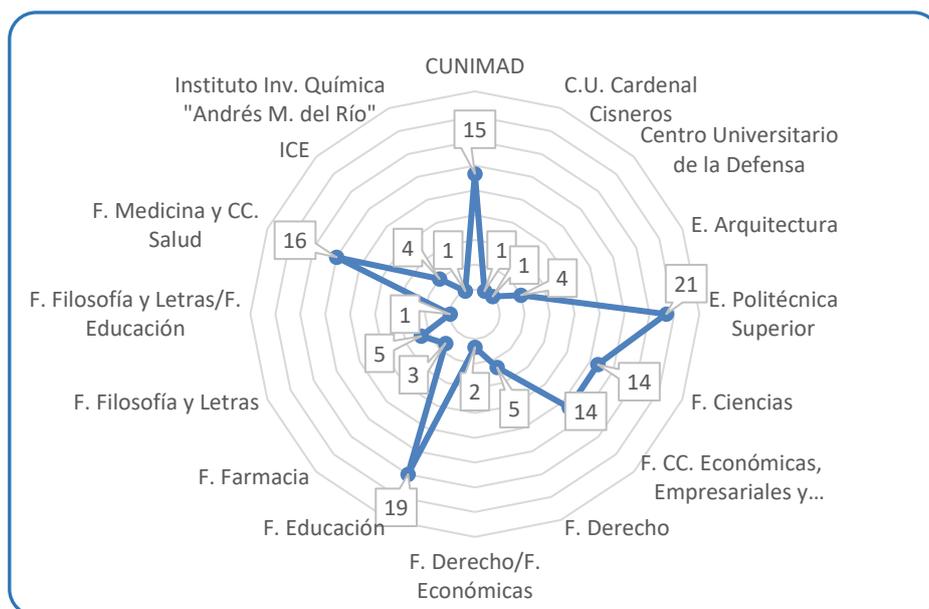


FIGURA 10. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS CENTROS.

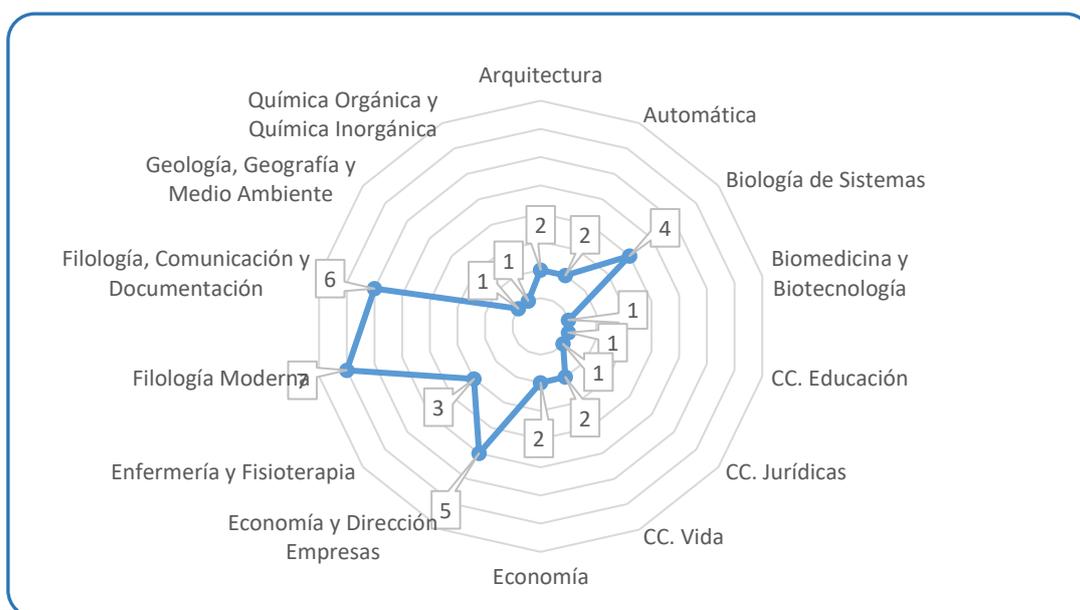


FIGURA 11. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS.

Agrupando las distintas solicitudes tramitadas por ramas de conocimiento, de las 162 vinculadas a alguna de ellas, casi tercera parte (32,2%) lo están a la de Ciencias Sociales y Jurídicas, el 23,0% a la de Ciencias de la Salud, el 16,7% a la rama de Ingeniería y Arquitectura, el 13,2% a la de Ciencias y el 11,5% a la de Arte y Humanidades, representándose la distribución en valores absolutos en la Figura 12.

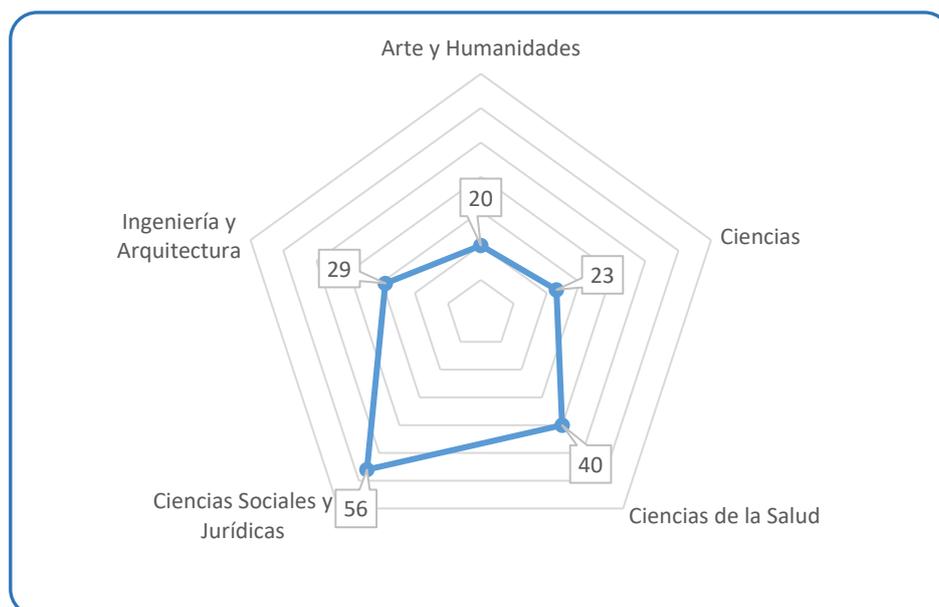


FIGURA 12. ACTUACIONES RELACIONADAS CON CADA RAMA DE CONOCIMIENTO.

### Por la tipología de las actuaciones

En cuanto al tipo de actuaciones a instancia de parte admitidas a trámite, 89 (47,1%) han correspondido a consultas, 76 (40,2%) a quejas y 24 (12,7%) a registro de hechos, no habiéndose presentado solicitudes de mediación, como se representa en la Figura 13.

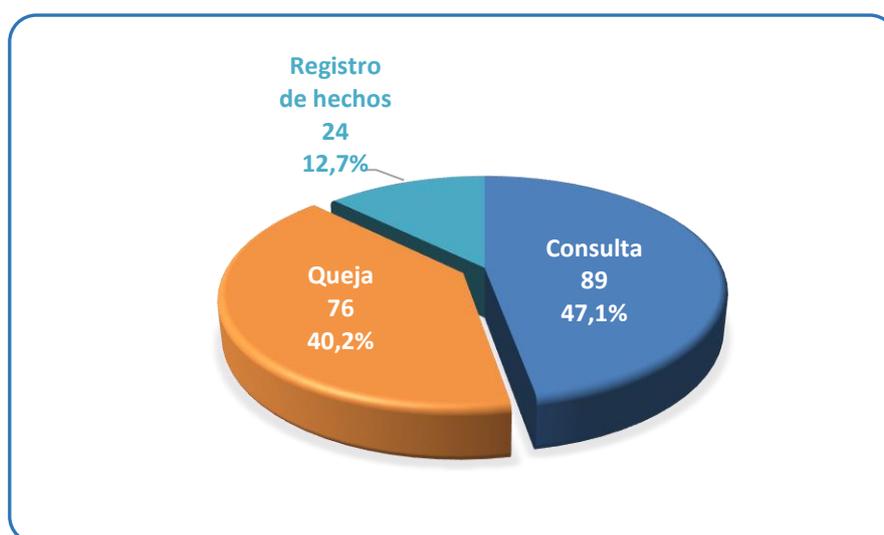


FIGURA 13. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES.

### Evolución de las actuaciones por tipología

La evolución de los distintos tipos de actuaciones solicitadas se muestra en la Figura 14, en la que se puede apreciar la tendencia del número de consultas, quejas, mediaciones y registros de hechos presentados a la Defensoría en los últimos cinco cursos académicos.

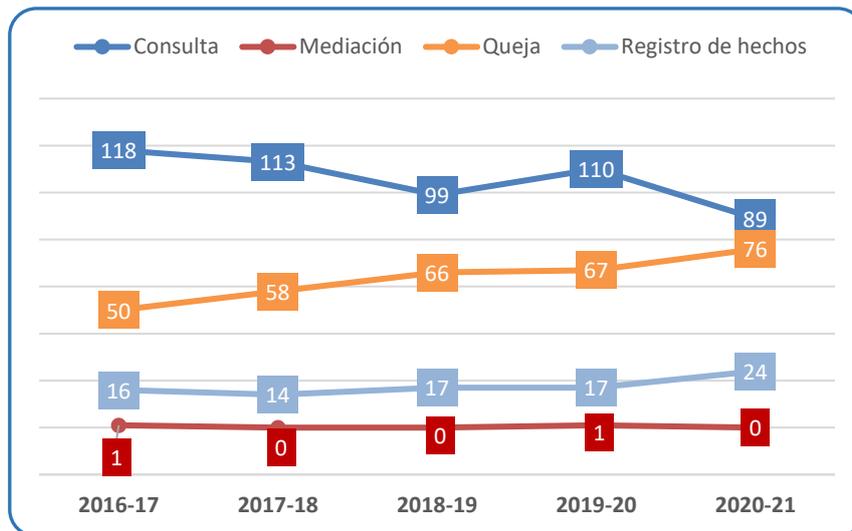


FIGURA 14. EVOLUCIÓN DE LA TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES EN LOS ÚLTIMOS CINCO CURSOS.

### Distribución de las actuaciones por tipología y colectivo

La Figura 15 recoge el número de las actuaciones que, por tipología y colectivo, han sido registradas y tramitadas en la Defensoría durante el curso académico 2020-2021 sobre los totales de cada una de las tipologías.

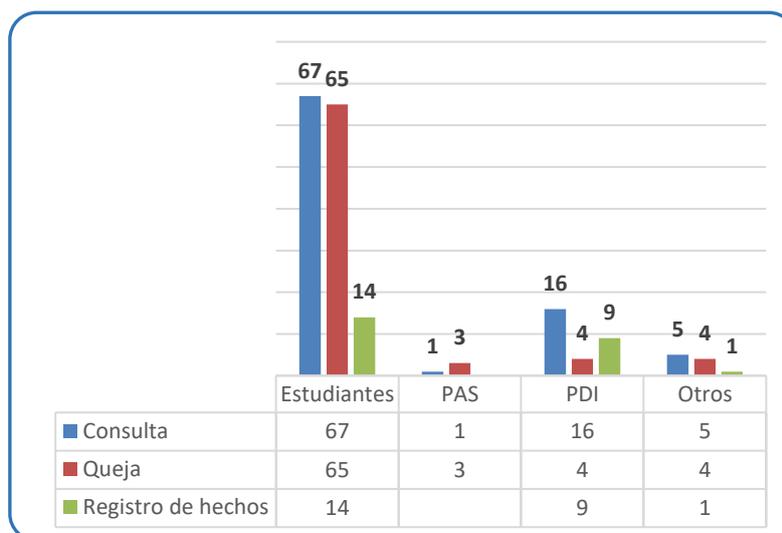


FIGURA 15. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y COLECTIVO.

Así, con respecto a las consultas realizadas, el 75,3% corresponde al colectivo de Estudiantes, el 18,0% al colectivo del PDI, el 5,6% al colectivo Otros y el 1,1% al colectivo del PAS.

Las quejas también han sido formuladas mayoritariamente por el colectivo de Estudiantes (85,5%), al que siguen los colectivos PDI y Otros (5,3%) y PAS (3,9%).

En registros de hechos, destaca nuevamente el colectivo de Estudiantes (58,3%), seguido del PDI (37,5%) y Otros (4,2%).

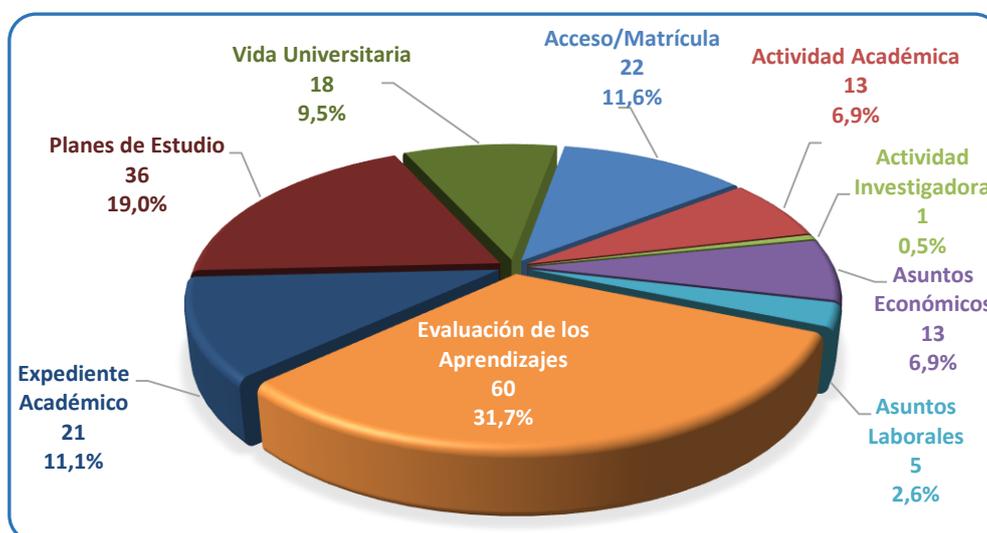
Por colectivos, el 45,9% de las actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes son consultas, elevándose al 50,0% en el colectivo Otros y al 55,2% en el colectivo PDI, en tanto que en el colectivo del PAS se corresponden con el 25,0% de los casos tramitados.

Las quejas suponen un 75,0% en el colectivo del PAS, un 44,5% en Estudiantes, un 40,0% en Otros y un 13,8% en el PDI.

Por su parte, el 31,0% de los casos presentados por el colectivo del PDI se corresponde con la tipología de registro de hechos, siendo este porcentaje del 10,0% en el colectivo Otros y del 9,6% en el de Estudiantes.

### ***Por la temática de las actuaciones***

La distribución temática de las distintas actuaciones, con independencia del colectivo que las ha planteado, se presenta en la Figura 16.



**FIGURA 16. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TEMÁTICA.**

La temática sobre la que más actuaciones se han llevado a cabo es la relacionada con la “Evaluación de los Aprendizajes”, con el 31,7% de las mismas, seguida de “Planes de Estudio” (19,0%), “Acceso/Matrícula” (11,6%), “Expediente Académico” (11,1%), “Vida Universitaria” (9,5%) y “Actividad Académica” y “Asuntos Económicos” (6,9%), no superando el resto de las temáticas el 5% de los casos.

Atendiendo al colectivo al que corresponde cada una de las temáticas, que se incluyen en el Anexo C, los datos se muestran en la Figura 17, en la que se puede apreciar la desigual distribución de las distintas temáticas por colectivo, vinculadas en cada uno de los casos a las actividades propias del colectivo en el seno de la Universidad, excepción hecha del colectivo Otros, en el que se aprecia que las temáticas en las que se encuadran sus solicitudes corresponden mayoritariamente a las mismas que el colectivo Estudiantes.

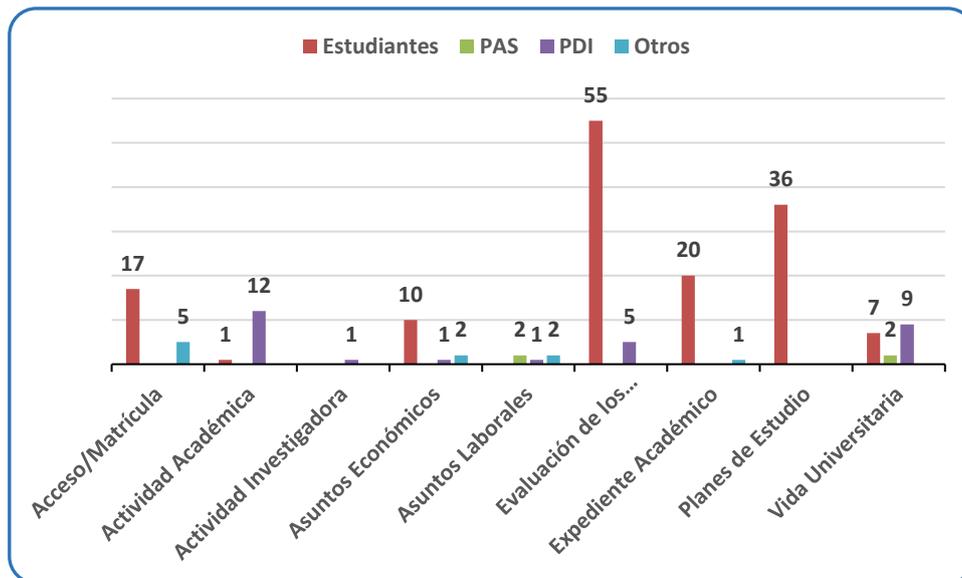


FIGURA 17. DISTRIBUCIÓN DE TEMÁTICAS POR COLECTIVO.

Considerando las distintas temáticas en que se han clasificado las actuaciones a instancia de parte llevadas a cabo por el Defensor Universitario, teniendo en cuenta que la vinculación de estas no es la misma para todos los colectivos, se desarrollan a continuación las temáticas por colectivo en las que se encuadran las actuaciones registradas.

Considerado el colectivo de los Estudiantes en su conjunto (Figura 18), casi las tres cuartas partes de las actuaciones están relacionadas con temática académica: “Evaluación de los Aprendizajes” (37,7%), “Planes de Estudio” (24,7%) y “Expediente Académico” (13,7%), y el 11,6%% con los procesos administrativos recogidos en la temática “Acceso/Matricula”.

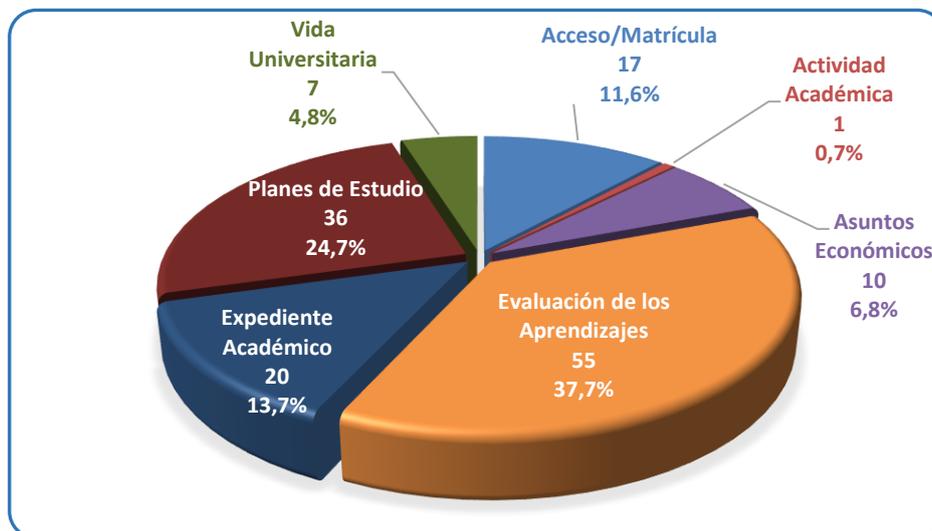


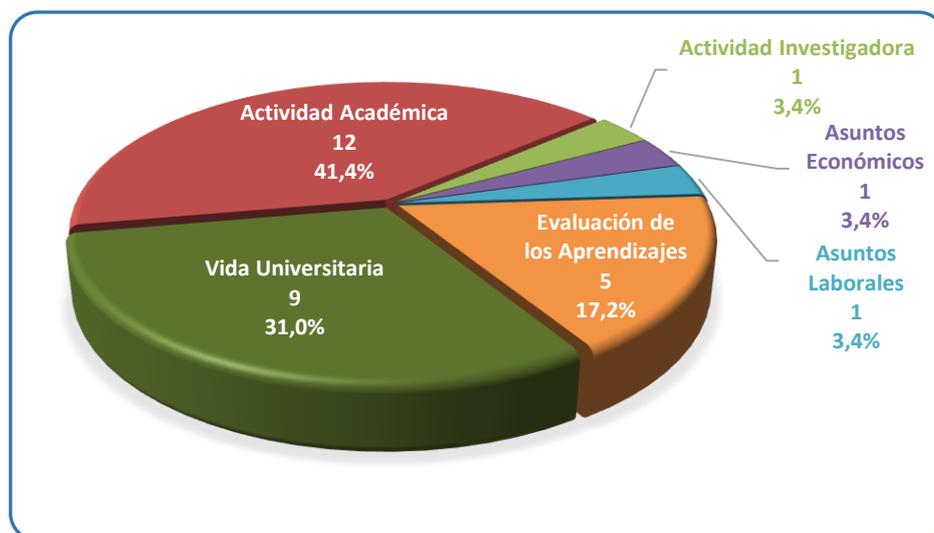
FIGURA 18. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.

De las 112 actuaciones a instancia de los estudiantes de grado, el 44,6% tienen que ver con la temática “Evaluación de los Aprendizajes”, a la que siguen “Planes de Estudio” (26,8%), “Expediente Académico” (9,8%), “Acceso/Matrícula” (8,0%), “Asuntos Económicos” (6,3%) y “Vida Universitaria” (4,5%).

Por su parte, las 25 actuaciones relacionadas con los estudiantes de posgrado se distribuyen entre el 28,0% incluidas en la temática “Expediente Académico”, el 24,0% en “Planes de Estudio”, el 20,0% en “Evaluación de los Aprendizajes”, el 12,0% en “Acceso/Matrícula” y el 8,0% en cada una de las temáticas “Asuntos Económicos” y “Vida Universitaria”.

El único caso tramitado de estudiantes de doctorado está relacionado con la temática “Expediente Académico”, en tanto que las 8 actuaciones a instancia del colectivo de otros estudiantes se distribuyen en un 62,5% en la temática “Acceso/Matrícula” y el resto por igual entre las temáticas “Actividad Académica”, “Asuntos Académicos” y “Expediente Académico”.

Para el colectivo del PDI, a partir de los datos recogidos en el anexo C.2, en la Figura 19 se muestra que un 41,4% de las actuaciones están relacionadas con la “Actividad Académica”, en tanto que el 31,0% lo está con la “Vida Universitaria” y el 17,2% con la “Evaluación de los Aprendizajes”, quedando el resto de las temáticas, “Actividad Investigadora”, “Asuntos Económicos” y “Asuntos Laborales”, en un 3,4% cada una de ellas.



**FIGURA 19. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.**

Por su parte, en el colectivo del PAS los casos, incluidos en el anexo C.3, se reparten por igual entre las temáticas “Asuntos Laborales” y “Vida Universitaria”.

Atendiendo al colectivo Otros, la mitad de los casos que plantean están relacionados con la temática “Acceso/Matrícula”, correspondiendo el 20,0% tanto a “Asuntos Económicos” como a “Asuntos Laborales”, y el 10,0% restante a “Expediente Académico”, tal y como se muestra en la Figura 20 y en el anexo C.4.

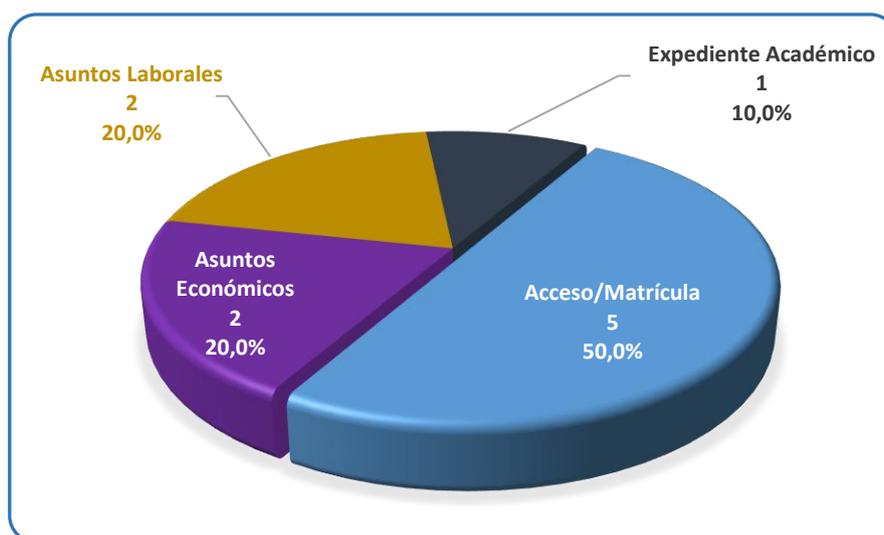


FIGURA 20. ACTUACIONES POR TEMÁTICA DEL COLECTIVO OTROS.

### **Resolución de las actuaciones**

La Figura 21 recoge un resumen gráfico de los diferentes tipos de cierre del total de expedientes tramitados por el Defensor Universitario a instancia de parte, sin diferenciar por colectivos.



FIGURA 21. TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES.

Se puede observar que la gran mayoría de las actuaciones se han resuelto (96,3%), siendo residuales las actuaciones clasificadas como “Abandono” (3,2%) o “En suspenso” (0,5%).

### **Distribución de los tipos de resolución por colectivo**

El número de tipos de resolución por colectivo se muestra en la Figura 22, que indica que las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes se han “Resuelto” en el 95,2% de los casos, cerrados como “Abandono” el 4,1%, encontrándose “En suspenso” el 0,7% de los casos.

Se han “Resuelto” la totalidad de las actuaciones tramitadas relacionadas con el resto de los colectivos.

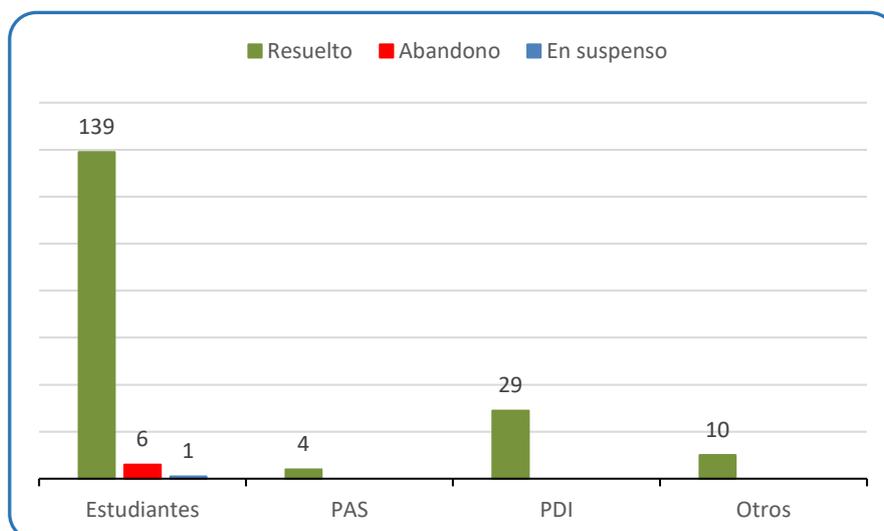


FIGURA 22. TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO.

## 1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU

De las 194 encuestas enviadas hasta el 31 de julio se han recibido 95 cumplimentadas, lo que hace un total de encuestas respondidas del 49,0%.

De quienes respondieron a las encuestas el 87% declara su satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario y el 75% con la actuación del Defensor.

## 1.3. Actuaciones de oficio

Durante el curso académico 2020-2021 el Defensor Universitario ha emitido dos recomendaciones, dirigidas a la Secretaria General y al Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes, respectivamente, y una sugerencia dirigida a este último.

## 1.4. Actividad institucional

El Defensor ha ejercido su derecho de asistir, con voz pero sin voto, a las dos sesiones ordinarias del Claustro celebradas telemáticamente.

De igual forma, el Defensor ha asistido, con voz, pero sin voto, a 7 sesiones ordinarias del Consejo de Gobierno celebradas telemáticamente en este periodo.

Además de responder a cuantas cuestiones le fueron planteadas, sobre asuntos diversos, por los Defensores de otras Universidades asociadas a la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), en el marco nacional se ha asistido y participado en la XIII Asamblea General ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrada

online el 9 de noviembre de 2020, y en la Asamblea General Extraordinaria de la CEDU, celebrada online el 11 de junio de 2021

El 16 de junio de 2021, el Defensor acudió y participó en la reunión de Defensores de la Comunidad de Madrid, convocada por el Defensor de la Universidad Complutense de Madrid y que se celebró presencialmente con la asistencia de los Defensores de las universidades públicas madrileñas.

En el marco internacional, hay que destacar la participación en la Asamblea de la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE), celebrada online el 13 de octubre de 2020, a la que asistió la Defensora Adjunta.

Con respecto a los Congresos, Encuentros y Jornadas en las que ha participado la Defensoría Universitaria, mencionar la participación en el Webinar organizado por la ENOHE el 13 de noviembre de 2020, así como en el Informal Meet-up ENOHE online celebrado el 29 de abril de 2021, el Webinar organizado por la CEDU el 7 de mayo de 2021, el Meet-up ENOHE online que tuvo lugar el 31 de mayo de 2021 y el II Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensores Universitarios (RIIDU), celebrado online los días 22 y 23 de junio de 2021.

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

Durante el periodo recogido en la presente memoria tuvieron lugar tres reuniones plenarias (dos extraordinarias y una ordinaria) del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, celebradas telemáticamente los días 19 de noviembre de 2020, 25 de marzo y 18 de mayo de 2021.

## 1.6. Resumen de gastos

Estimando el presupuesto correspondiente al periodo temporal recogido en esta memoria en 10.909,09 €, los gastos de funcionamiento y de realización de actividades desarrolladas por el Defensor y su equipo en este curso académico ascienden a 1.814,76 €, lo que supone un 16,6% del presupuesto total disponible, correspondiendo la mayor parte de ellos, como se representa en la Figura 22, al mantenimiento de la aplicación informática utilizada para la gestión de expedientes (53,1%). El resto se ha dedicado al pago de las cuotas anuales de los años 2020 y 2021 a la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) (24,8%) y a los gastos corrientes de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario (22,1%).

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

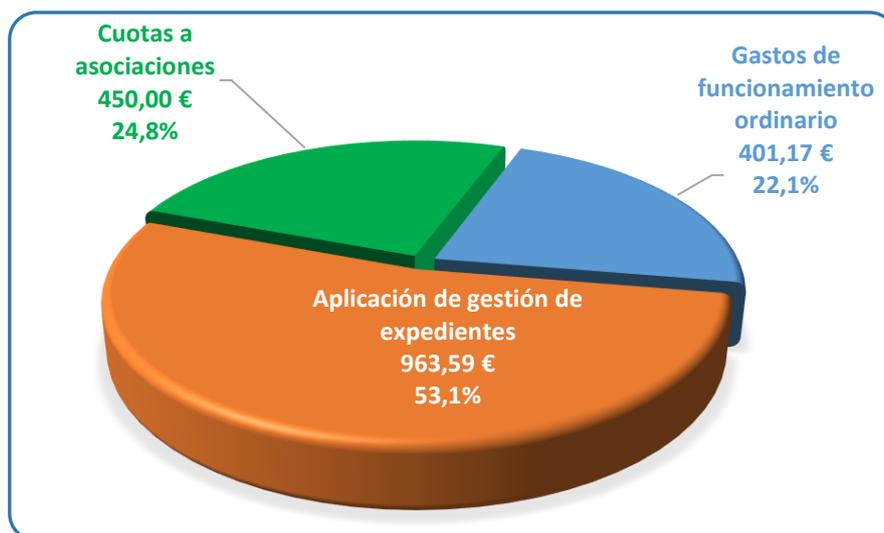


FIGURA 23. DISTRIBUCIÓN GLOBAL DE GASTOS.



---

## 2. ANÁLISIS DE LOS DATOS

---

El análisis y la valoración cualitativa de los datos y cifras incluidos en el apartado anterior, así como la comparativa, en su caso, con los correspondientes al curso anterior, tienen como objetivo servir a la Universidad la información que le permita, si así lo considera, llevar a cabo las estrategias necesarias para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrece a la sociedad. Para ello, se destacan los temas más sensibles o aquellos otros que se vienen repitiendo en las actuaciones del Defensor a lo largo de los años.

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

Comparando las actuaciones tramitadas a instancia de parte en el periodo recogido en esta memoria con respecto a las del curso previo, se observa una reducción del 3,1%, si bien ha de considerarse que, sin tener en cuenta el mes de agosto en ambos casos, durante el curso previo los casos tramitados se repartieron entre 12 meses, en tanto que en el curso actual lo han hecho sobre 10 meses, de manera que la media mensual de actuaciones, una vez corregida, ha crecido desde 16,25 a 18,90 mensuales, esto es, un 16,3%.

La media mensual de actuaciones a instancia de parte del curso 2020-2021, considerando los casos tramitados de forma absoluta, sin tener en cuenta la alteración del periodo analizado, ha estado un 5,0% por debajo de la media de los distintos cursos, si bien, atendiendo a su duración se puede estimar que la media corregida para el curso 2020-2021 se encuentra un 4,1% por encima de la correspondiente al histórico de actuaciones a instancia de parte resueltas por el Defensor Universitario.

#### 2.1.1. Tiempo de resolución

De todas las actuaciones a instancia de parte resueltas durante el curso 2020-2021, el 86,2% lo han sido en menos de 15 días, tiempo establecido reglamentariamente para la admisión a trámite de las solicitudes de actuación presentadas, en tanto que el 11,6% ha necesitado entre 16 días y un mes, el 0,5% entre uno y dos meses, el 1,1% entre dos y tres meses y el 0,5% más de tres meses, plazo reglamentario máximo de resolución, debido a 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. Resulta con ello un tiempo medio de resolución de 8,5 días.

Hay que hacer constar que, de los 189 casos tramitados, el 10,1% se ha resuelto en el día de su presentación ante la Defensoría o en el día siguiente, resolviéndose el 41,4% en un máximo de tres días, habiéndose agilizado la respuesta a consultas planteadas por hacerlo de forma telefónica.

Comparativamente con el curso anterior, se ha mejorado el tiempo medio de resolución de los distintos casos tramitados en un 29,2%, pasando de 12 días a los 8,5 citados. Esta mejora se ha debido principalmente al aumento de 9,3 puntos porcentuales en el número de casos resueltos en menos de 15 días, favorecido por un crecimiento análogo de los casos resueltos en un máximo de 3 días, junto con las reducciones en 5,3 puntos porcentuales en el número de casos resueltos en tiempos de 16 días a un mes, de 2,6 puntos en las que han necesitado entre uno y dos meses y de 1,6 puntos en aquellas que han necesitado más de tres meses para su resolución.

### **2.1.2. Solicitudes de actuación por colectivos**

Comparado con el curso precedente, el colectivo de Estudiantes ha aumentado el número de solicitudes tramitadas en 0,7 puntos porcentuales, haciéndolo en 1,9 puntos para el colectivo Otros. Disminuyen, sin embargo, en 2,0 y 0,6 puntos porcentuales, respectivamente, las actuaciones tramitadas que han presentados los colectivos del PDI y del PAS.

En términos absolutos, el colectivo que registra un mayor número de solicitudes de actuación ante el Defensor Universitario sigue siendo el de Estudiantes. En términos relativos, teniendo en cuenta el número de personas que integran cada uno de los colectivos (28.705 estudiantes, 2.949 PDI y 844 PAS, datos a 1 de julio de 2021), únicamente han recurrido al Defensor Universitario un 0,5% de los estudiantes, un 1,0% del PDI y un 0,5% del PAS; esto es, en términos relativos el colectivo que más recurre al Defensor Universitario es el del PDI, si bien se mantienen los porcentajes con respecto al curso anterior, con un ligero aumento de 0,4 puntos porcentuales en el caso del colectivo PDI.

### **2.1.3. Solicitud de actuaciones por sexo**

En global, son las mujeres las que formalizan un mayor número de solicitudes de actuación (59,3%), habiéndose producido una reducción de poco más de 0,5 puntos con respecto al curso anterior.

En un análisis por colectivos, centrándonos en los colectivos pertenecientes a la comunidad universitaria, al tener en cuenta los miembros por sexo de cada colectivo, según los datos generales de la Universidad a 1 de julio de 2021, se observa que en el colectivo de Estudiantes la proporcionalidad en el número de solicitudes presentados por unos (41,1%) y otras (58,9%) prácticamente coincide con la proporcionalidad en el número de personas que conforman el colectivo (40,9% de hombres y 59,1% de mujeres).

En el colectivo del PDI, sin embargo, el número de solicitudes presentadas por hombres (37,9%) está 18,2 puntos por debajo del porcentaje de estos en el colectivo, en tanto que en el caso de las mujeres las solicitudes presentadas (62,1%) superan la proporcionalidad del colectivo en la misma cantidad.

Por último, en el colectivo del PAS las solicitudes presentadas por hombres (25,0%) o por mujeres (75%) presentan una relación con los porcentajes de hombres y mujeres del colectivo de 11,8 puntos superior en el caso de las mujeres e inferior en el caso de los hombres.

#### **2.1.4. Canales de contacto de los solicitantes con la Defensoría**

El crecimiento con respecto al curso anterior de casi 10 puntos porcentuales en el uso del correo electrónico para acceder a la Defensoría convierte a éste en el medio de contacto preferente, utilizado por el 92,1% de los solicitantes de actuación, en tanto que se ha reducido en casi 3 puntos el uso del formulario web, pasando al 5,3% de los contactos con la Defensoría, y no utilizándose prácticamente los otros medios (teléfono, oficina de registro o personalmente) para realizar la presentación de solicitudes de actuación, lo que en el caso de presentación personal en la Oficina del Defensor Universitario parece lógico, considerando las medidas sanitarias que han regido la presencia de personas en los espacios universitarios.

El uso de la dirección corporativa del correo electrónico, en tanto que en los colectivos del PAS y del PDI es de la totalidad de los miembros que han recurrido al Defensor Universitario, en el caso del colectivo de Estudiantes, si bien muestra una tendencia al alza, casi una cuarta parte no la utiliza, a pesar de que, como medida de seguridad de la información y de protección de datos personales, debe ser el único medio de contacto institucional en las comunicaciones realizadas entre los distintos miembros, unidades, órganos de Gobierno y servicios administrativos de la Comunidad Universitaria.

#### **2.1.5. Distribución temporal de las actuaciones**

Analizando los meses en que se ha producido un mayor número de solicitudes de actuación al Defensor Universitario, que se corresponden con los de julio (19,6%), junio (15,3%), febrero (15,3%) y octubre (12,7%). En el caso del mes de julio el 86,5% de las actuaciones están relacionadas con temas relacionados con el acceso y la matrícula, la evaluación de los aprendizajes, el expediente académico o los planes de estudio. Estos mismos temas suponen el 65,5% de los tramitados en el mes de junio, el 86,2% de los tramitados en febrero y el 83,3% de los resueltos en octubre.

Realizando la comparativa con el curso 2019-2020, la media mensual de casos ha subido en 2,65, debido por una parte a la menor duración del presente curso y, por otra, a las variaciones interanuales producidas en los distintos meses, como consecuencia del desplazamiento de fechas en la realización de los diferentes procedimientos relacionados con la matrícula y su anulación o modificación, la realización de pruebas de evaluación y los procesos de calificación, revisión y reclamación de calificaciones.

#### **2.1.6. Solicitudes de actuación por su procedencia**

La asignación de la procedencia de los distintos casos tramitados se hace teniendo en cuenta la titulación de grado o posgrado en que están matriculados los estudiantes, el centro o

departamento en el que el PDI desarrolla su actividad o el servicio o unidad al que está asignado el PAS reclamante.

Esto da lugar a que parte de los problemas planteados, principalmente en los temas relativos a acceso y matrícula o a tasas, tengan más que ver con aspectos normativos de ámbito general que con el funcionamiento en sí del órgano del que proceden las solicitudes. Del mismo modo, la asignación del origen de la queja o consulta realizada por el PDI al Departamento a que éste pertenece puede no reflejar la realidad en los casos de asignación a áreas de conocimiento, al no discriminar si el Departamento imparte docencia en varias titulaciones desde las distintas áreas a las que corresponde asignar el caso.

Es por ello por lo que no se hace un análisis de los datos recogidos sobre la procedencia de las solicitudes, más allá de dejar testimonio de una estimación de los Centros, Departamentos, Servicios y Unidades en los que tienen su origen, comentando los casos más significativos en los apartados dedicados a las actuaciones relacionadas con los distintos colectivos.

De igual forma, la distribución por áreas de conocimiento ha de considerarse como una estimación obtenida al combinar las actuaciones con procedencia en los centros y en los departamentos, y la vinculación genérica de estos a una de las áreas.

Cabe destacar, sin embargo, que en los centros propios de la Universidad destacan por el número de actuaciones solicitadas, sobre el total de actuaciones, la Escuela Politécnica Superior (11,1%) y las Facultades de Educación (10,1%), Medicina y Ciencias de la Salud (8,5%), Ciencias (7,4%) y Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (7,4%), en tanto que en el caso de centros adscritos la práctica totalidad de las actuaciones tienen su procedencia en el Centro de Educación Superior CUNIMAD (7,9%), mientras que el resto de centros queda por debajo del 3,0% sobre el total de actuaciones.

En el caso de los Departamentos destacan los de Filología Moderna, Filología, Comunicación y Documentación, Economía y Dirección de Empresas Biología de Sistemas y Enfermería y Fisioterapia, si bien los casos asignados a estas procedencias están por debajo del 4,0% del total de las actuaciones a instancia de parte tramitadas.

### **2.1.7. Solicitudes de actuación por su tipología**

Durante este curso, al igual que en los anteriores, las consultas siguen siendo el tipo de actuación más demandado al Defensor, cubriendo un 47,1% de las actuaciones admitidas a trámite, correspondiendo un 40,2% del total de casos a quejas y un 12,7% a registro de hechos.

Con estos datos se observa que, con respecto al curso precedente, el porcentaje de consultas ha disminuido 9,3 puntos, subiendo el de quejas 5,9 puntos y el de registro de hechos 4 puntos, considerados en todos los casos los porcentajes sobre el total de actuaciones tramitadas a instancia de parte.

Considerando los últimos cinco cursos académicos se observa una tendencia a la baja en el número de consultas, que han caído 16,7 puntos, en tanto que las quejas tienden al alza, con un aumento de 13,2 puntos y los registros de hechos acumulan una subida de 4,0 puntos. El caso de las mediaciones no se contempla, dado que por sus características el número de éstas es suficientemente bajo como para que una mínima variación dé lugar a grandes cambios porcentuales de este tipo de actuaciones.

Del estudio comparativo interanual de los datos de los distintos colectivos, en lo que respecta al número de consultas de cada uno de ellos sobre el total, se ha producido un incremento de 2,5 puntos en el colectivo del PDI, reduciéndose en 2,6 puntos en el colectivo Otros, manteniéndose prácticamente el mismo porcentaje en el resto de los colectivos.

En cuanto a las quejas planteadas ante el Defensor, el análisis muestra que ha habido un incremento en los colectivos del PDI y del PAS de 3,8 y 2,4 puntos, respectivamente, reduciéndose en 4,1 puntos en el colectivo de Estudiantes y 2,2 en el de Otros.

Por último, en lo que respecta al número de registros de hechos se ha producido un aumento interanual de 11,2 puntos porcentuales en el colectivo de Estudiantes y de 4,2 puntos en el colectivo Otros, disminuyendo los registros de hechos en el colectivo del PDI en 9,6 puntos y en 5,9 en el colectivo del PAS.

Hay que hacer notar que, en el caso del colectivo del PAS, la significancia estadística derivada de las escasas actuaciones que se relacionan con el mismo da lugar a variaciones, en uno u otro sentido, que pueden distorsionar la realidad de un colectivo que tradicionalmente, en valores absolutos, recurre en contadas ocasiones al Defensor.

### **2.1.8. Resolución de las actuaciones**

Del total de solicitudes de actuación tramitadas por la Oficina del Defensor Universitario durante el periodo que recoge esta memoria, el 93,3% han sido resueltas, lo que viene a indicar que la Defensoría da respuesta a la práctica totalidad de los casos que le llegan, observándose una baja tasa de abandono (3,1%), que se corresponde con las actuaciones solicitadas por miembros del colectivo de Estudiantes que, durante la tramitación de su expediente han decidido no seguir adelante, por haber sido resuelto por otro órgano de la Universidad al que han recurrido simultáneamente, o bien porque 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.

Por su parte, no se ha producido la derivación de caso alguno a otros órganos universitarios, y el número de casos en suspenso, bien por esperar resolución y respuesta de otro órgano, bien por no poderse resolver dentro del curso en que se ha registrado debido a su fecha de presentación ante el Defensor, resulta estadísticamente poco significativo.

## 2.2. Sobre las actuaciones a instancia de parte

Las actuaciones tramitadas presentan, según el colectivo que ha recurrido al Defensor Universitario, unos patrones que se repiten año a año y que deben llevar a la Universidad a una reflexión tendente a plantear los mecanismos capaces de ir minimizando en los próximos cursos este tipo de actuaciones.

### 2.2.1. 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 2020-2021, se destacan los aspectos que para el Defensor Universitario han de merecer una mayor atención por parte de la Universidad.

Del total de consultas realizadas por este colectivo, la mayor parte tienen que ver con aclaraciones sobre aspectos que están recogidos en el articulado de las distintas normativas y disposiciones que rigen en la Universidad. Esto es, un año más se comprueba el **desconocimiento normativo** por parte de los estudiantes. Aunque se ha reducido el número de consultas, parece obvio que hay que seguir desarrollando mecanismos que permitan acercar las normas y directrices a los estudiantes. Y esta labor corresponde a todos: Equipo de dirección, Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela, Direcciones de Departamento, Consejo de Estudiantes y Delegaciones de Estudiantes, e incluso a la Defensoría Universitaria que, a partir de las consultas y quejas más frecuentes, ha comenzado a planificar, para su posterior desarrollo y publicación en su espacio web una información sobre “preguntas más frecuentes (FAQ)” que permitan una búsqueda fácil de la respuesta a preguntas comunes sobre normas, reglamentos, protocolos, procedimientos para practicar las distintas gestiones que en el ámbito universitario realizan en su día a día los estudiantes, como son procedimientos de matrícula, convalidaciones, revisión de calificaciones, tribunales de reclamación, compensación curricular, prácticas externas, ..., así como los órganos competentes en la resolución de gran parte de los problemas consultados, dejando la intervención del Defensor ante aquellos casos en los que, una vez planteadas las reclamaciones ante quienes proceda hacerlo, el reclamante entienda que se han vulnerado sus derechos y libertades en las actuaciones de los órganos y servicios que las hayan tramitado, como se establece en el artículo 1.1 del Reglamento del Defensor Universitario.

Repetitivo también año a año es el **envío de reclamaciones o quejas de forma simultánea a diferentes órganos de la Universidad**, lo que se explica por las facilidades que ofrece el correo electrónico. Una vez detectado por la Defensoría que la misma reclamación se ha interpuesto ante otro órgano de la Universidad, la Defensoría clasifica la actuación como “registro de hechos”, dándose por enterada de la situación, pero, en aras a la prudencia debida y al respeto a la actuación de los órganos competentes en cada caso, la Defensoría no inicia actuaciones. Aun así, más allá de la casualidad, es difícil conocer si la queja o reclamación ha llegado a distintos órganos universitarios, al no existir una coordinación en el registro de quejas o reclamaciones que permita el conocimiento de las que se formulan y ante qué órgano se

presentan, dando pie a que ante el mismo problema y reclamante se den respuestas diferentes o no actúe el órgano competente para ello, órgano que se establece en el *Reglamento de quejas y sugerencias de la Universidad de Alcalá*. Manteniendo la posibilidad de envío de las quejas por correo electrónico, con el que los estudiantes están tan familiarizados, podría plantearse el reenvío de las quejas a un centro único de recogida desde el que se determine, y así se haga saber al estudiante, el órgano al que se deriva la queja/reclamación, debiendo comunicarse al Defensor Universitario la presentación de la queja o reclamación para o bien evitar su actuación, o bien hacerse cargo de su tramitación.

Con respecto a todas las cuestiones planteadas sobre la **ausencia de convocatoria para realizar la revisión de las calificaciones**, recordar a estudiantes y profesores que *“los estudiantes tienen derecho a la revisión de sus calificaciones provisionales [...] A tal efecto, tendrán derecho a todas las evidencias en las que se haya basado la evaluación”*, como queda establecido en el artículo 25 de la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*, en el que se recogen los plazos, lugares, forma, características y garantías del proceso de revisión de calificaciones.

En cuanto a las **guías docentes**, quiero recordar que, para introducir modificaciones, siempre que no se haya iniciado la impartición de la asignatura a la que corresponde, es necesario que haya variado la asignación docente de la asignatura y que la nueva guía, en la que se incluyan las modificaciones, sea aprobada por el Consejo de Departamento y la Junta de Centro o Comisión Académica correspondiente, como se indica en el artículo 4 de la normativa citada en el párrafo anterior.

Hay que recordar también que cuantas **resoluciones** se dirijan a los estudiantes, desde cualquier órgano competente de la Universidad, han de estar **motivadas**, con el fin de dar a conocer al interesado los motivos por los que se ha tomado la decisión, posibilitando así su derecho a recurrir la decisión tomada.

Felicitar en este curso porque, al menos en lo referente a los estudiantes, se han minimizado los **problemas de convivencia**, que prácticamente no han tenido entrada en la Defensoría, si bien la Universidad en su conjunto ha de estar vigilante con el fin de prevenir y detectar cuantas situaciones problemáticas puedan llegar a producirse.

Por último, podemos afirmar que ni la situación sanitaria que permitió cierto grado de presencialidad en aulas y laboratorios, ni las condiciones climatológicas vividas con la borrasca Filomena, que dieron lugar al cierre de la Universidad durante unos días, aumentaron significativamente el número de quejas planteadas ante el Defensor, relacionadas con los desajustes de las programaciones de las clases prácticas.

### 2.2.2. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI

También en el caso del PDI la mayoría de las consultas están relacionadas con aspectos normativos o regulados por ley que ponen de manifiesto, aunque su número va decreciendo,

un **desconocimiento normativo**, sobre el que se pueden hacer los mismos comentarios que en el caso del colectivo de Estudiantes.

Relacionado con las quejas presentadas por miembros de este colectivo, destacar la relacionada con el criterio por el cual el **tribunal de reclamación de la calificación** lleva a cabo una segunda corrección de las pruebas de evaluación, que da lugar a que el Defensor emita el 9 de marzo de 2021 una recomendación, dirigida al Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes, en el sentido que se recoge en el apartado 2.3.2 de esta memoria.

Por último, dejar constancia del incremento en el número de actuaciones clasificadas como **registro de hechos**, en las que los miembros del PDI hacen partícipe al Defensor de una situación, mayoritariamente relacionada con problemas de convivencia (novatadas entre estudiantes, correo intimidatorio, conflicto en compartición de espacios, comportamientos inadecuados, posibles acosos laborales), sin que pidan su actuación. El conocimiento por parte del Defensor de estas situaciones le lleva a reafirmarse en la necesidad de no relajarse y mantener activos cuantos mecanismos de prevención y detección de estas situaciones para evitar que vayan a más y lleguen a convertirse en irreversibles.

También se ha incrementado el número de registros de hechos sobre el **reparto de la carga docente** en el seno de los Departamentos, relacionados principalmente con los criterios seguidos en el mismo, que no han de ser otros que el acuerdo tras el debate en el seno del Departamento, Unidad Docente o Área de Conocimiento, respetando siempre el derecho preferente de los profesores a mantener la impartición de una asignatura durante 3 años.

### 2.2.3. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS

En este colectivo, por el tipo de actuación y considerando la resolución adoptada, quiero destacar las quejas sobre la **falta de respuesta** a una solicitud realizada o el procedimiento de respuesta a una queja, así como sobre el cuestionamiento hacia la profesionalidad del PAS.

### 2.2.4. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros

En este colectivo los principales temas presentados ante el Defensor han estado relacionadas con los procesos de preinscripción y matrícula, así como con las consecuencias derivadas de deudas económicas con la Universidad.

## 2.3. Sobre el 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.

Los resultados globales de la encuesta se muestran en el Anexo D, junto con 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 respuestas a cada una de las opciones propuestas.

Antes de proceder al análisis de los datos aportados por estas encuestas, he de indicar que los resultados se corresponden con el periodo habitual de 1 de septiembre a 31 de julio, por lo que se incluyen las encuestas correspondientes al mes de septiembre de 2020, que no fueron tenidas en cuenta en la anterior memoria.

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

- El porcentaje global de encuestas respondidas es del 49,0%, obteniéndose prácticamente el mismo porcentaje de respuestas que en el curso anterior, si bien no se puede disociar el número de respuestas enviadas y recibidas que corresponden a septiembre de 2020.
- El principal motivo por el que el encuestado acudió al Defensor Universitario, según las respuestas dadas, es el de queja (37%), seguido del de realizar una consulta (35%) o solicitar una mediación (31%). Una vez más 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.

Si bien el Defensor, en la resolución de cualquier problema planteado, intermedia con las partes que puedan estar implicadas en el caso, la mediación en sí requiere 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 (57%) 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 Defensoría, el resultado parece lógico si se tienen en cuenta las actuaciones llevadas a cabo relacionadas con temas académicos (horarios, guías docentes, evaluación, exámenes, reclamación de calificaciones, ...) que afectan tanto al PDI como a los estudiantes de grado o posgrado. Destaca a continuación la respuesta relacionada con temas administrativos (31%), entendiendo como tales los que tienen que ver con temas de acceso, matrícula, pagos, tasas, ...
- El 53% 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 al Defensor relacionadas con aspectos regulados por las normativas vigentes.
- Del resto de encuestados, que sí habían utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor, el 27% declara haber recurrido al profesor/a, y un 18% haberlo hecho al

Rector o a los Vicerrectores con competencia en la temática del caso planteado, un 18% a la Dirección de Departamento y un 16% al Decanato de la Facultad o Dirección de la Escuela.

- Sobre el grado de satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario, el 75% se manifiesta satisfecho o muy satisfecho, frente a un 22% que se manifiesta poco o nada satisfecho.
- Se repite como en encuestas anteriores que, a pesar de que el 75% de los encuestados muestra su satisfacción con la actuación del Defensor, solo el 62% reconoce que éste la ha ayudado a resolver la cuestión planteada y el 35% declara que la actuación del Defensor no le ha ayudado en la resolución de su problema.

Hay que recordar que, por una parte, las recomendaciones que emite 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. Por otra parte, no todos los problemas planteados por quienes acuden al Defensor tienen que ver con actuaciones de los órganos y servicios de la Universidad que generen situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad. Los resultados de la encuesta evidencian que la comunidad universitaria, en la mayoría de los que recurren al Defensor, ha entendido estos aspectos, al ser superior el grado de satisfacción sobre la actuación del Defensor que la ayuda prestada para resolver el problema concreto planteado.

- En el sentido planteado en el párrafo anterior, a pesar de la satisfacción o no por la actuación del Defensor y de que no todas las actuaciones pueden conducir a resoluciones favorables a los intereses del solicitante, el 83% de los encuestados recomendaría a los miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.

## 2.4. Sobre las actuaciones de oficio

El artículo 3 del Reglamento del Defensor Universitario recoge los casos en los que éste puede emprender actuaciones por iniciativa propia, haciendo las recomendaciones que considere oportunas, estableciéndose en el artículo 16 del mismo Reglamento que las actuaciones por iniciativa propia se pueden clasificar como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados, pudiendo el Defensor, con ocasión de sus investigaciones, formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.

### 2.4.1. Colaboración con otros órganos y servicios de la Universidad

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.

### 2.4.2. Recomendaciones emitidas

En este periodo se han emitido dos recomendaciones. La primera de ellas, *“Sobre la necesidad de delimitar y aclarar la actuación de los tribunales de reclamaciones”*, emitida el 9 de marzo de 2021 que, como ya se ha indicado, se dirigió al Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes. Tras diferentes consultas y reclamaciones planteadas ante el Defensor Universitario, relativas a si los tribunales de reclamación de la calificación han de llevar a cabo una segunda corrección o bien si únicamente han de verificar el cumplimiento de los criterios de evaluación que figuran en la guía docente, el Defensor recomienda modificar la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes de manera que quede clara la función que han de desempeñar los Tribunales de reclamaciones de la calificación, que no puede ser otra que verificar que se ha cumplido con los criterios de evaluación que figuran en la guía docente, estableciendo expresamente que no se podrá llevar a cabo una segunda corrección, a no ser que concurra alguna causa justificada, como puede ser el incumplimiento de la normativa vigente o cuando se detecte un error manifiesto, arbitrariedad, abuso de poder o trato discriminatorio.

Esta recomendación fue recogida en la modificación de la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*, aprobada en la sesión de Consejo de Gobierno celebrada el 22 de julio de 2021.

La segunda, titulada *“Consideración de los días no lectivos como días inhábiles a efectos académicos”*, emitida el 13 de abril y dirigida a la Secretaria General, está motivada por el establecimiento de plazos de resolución de procedimientos en las normas y reglamentos de la Universidad que pueden dar lugar a que, en periodos no lectivos e incluso vacacionales en los que los edificios pueden permanecer cerrados, se plantee llevar a cabo algún acto administrativo. Por ello, como medida aclaratoria, el Defensor recomienda que se lleven a cabo las acciones necesarias para que, a efectos académicos, los días no lectivos tengan la consideración de días inhábiles o acordar la suspensión de los procedimientos de índole académico durante esos días.

### 2.4.3. Sugerencias planteadas

Tras las dificultades surgidas al tratar de contactar vía correo electrónico con la presidenta del Consejo de Estudiantes, al comprobarse que la web corporativa de dicho Consejo no dispone de información alguna relacionada con las actividades que realiza, y que la dirección de correo electrónico que consta en ella rechaza cualquier envío a la misma por falta de renovación de

las contraseñas relacionadas con dicha cuenta, sin que exista referencia a cualquier otro medio de contacto, sin que las direcciones de correo corporativo de los miembros del Consejo están operativas por razones análogas a las comentadas, distintas consultas realizadas permitieron determinar que el dominio de las cuentas de correo del Consejo de Estudiantes y sus miembros no está gestionado por la Universidad, sino por una empresa externa.

Teniendo en cuenta la campaña emprendida por el Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes para concienciar de la importancia del uso exclusivo del correo corporativo en las comunicaciones entre los miembros, órganos y servicios de la Universidad, como garantía de identidad y como garantía jurídica en las comunicaciones, junto con el incremento de esfuerzo en personal y medios realizado por la Universidad para aumentar la seguridad de sus sistemas informáticos, y la obligación como representantes del mayor colectivo de nuestra institución de asegurar el acceso a este órgano de representación de toda la comunidad universitaria a través de la página web oficial de la Universidad, se sugiere al Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes que lleve a cabo las actuaciones que considere oportunas con el fin de que se actualice la página web institucional puesta a disposición del Consejo de Estudiantes y se proceda a la renovación de las contraseñas de las cuentas de correo corporativo tanto del órgano de representación como de los cargos de éste dentro del dominio de la Universidad (@uah.es), con el fin de facilitar la visibilidad, transparencia y acceso de la comunidad universitaria, garantizando a ésta la debida seguridad identitaria y de comunicación.

---

## 3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

---

En este apartado se incluyen 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 órganos de representación

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 contacto habitual con los miembros del Equipo de dirección, se presentan como un elemento fundamental.

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, habiendo ejercido el Defensor este derecho en las reuniones ordinarias del Claustro celebradas el 25 de noviembre de 2020 y el 26 de mayo de 2021, en las que se presentaron las memorias de los cursos 2018-2019 y 2019-2020, respectivamente, haciendo mención en el atraso en la presentación de la primera como consecuencia de los cierres de actividad y confinamiento a que dio lugar la pandemia en los primeros meses de 2020.

Por otra parte, en virtud de lo establecido en el artículo 2.3 del Reglamento del Consejo de Gobierno, el Defensor ha sido invitado y ha asistido a las reuniones ordinarias de este órgano de representación celebradas los días 19 de octubre, 4 de noviembre y 17 de diciembre de 2020, y 18 de febrero, 25 de marzo, 13 de mayo, 24 de junio y 22 de julio de 2021, todas ellas realizadas telemáticamente.

## 3.2. Relaciones con otros Defensores Universitarios

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.

Como viene siendo habitual, también durante este curso académico el Defensor ha dado respuesta a las cuestiones planteadas por otras Defensorías, en el entorno de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), sobre temas diversos que se les han presentado, para conocer el tratamiento que se da en otras universidades.

Asimismo, el Defensor Universitario participó en las reuniones que a continuación se relacionan:

- Asamblea de la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE), celebrada telemáticamente el 13 de octubre de 2020, en la que participó la Defensora Adjunta, abordándose la elección de Presidente de la red y procediéndose a la rendición de cuentas y la presentación del plan estratégico para los próximos años.
- Asamblea general ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrada telemáticamente el 9 de noviembre de 2020, que contó con la participación del Defensor.
- Informal Meet-up de la ENOHE, que contó con la participación telemática de la Defensora Adjunta el 29 de abril de 2021. Durante la reunión se compartieron experiencias relacionadas con la influencia que la pandemia ha ejercido sobre las actuaciones llevadas a cabo por las distintas Defensorías.
- Meet-up ENOHE, organizado por la Ombuds Office de Austria el 31 de mayo de 2021, en el que se abordó telemáticamente el tema “Recruiting international potential: obstacles and opportunities”, contando con la participación de la Defensora Adjunta.
- Asamblea general extraordinaria de la CEDU, a la que asistió telemáticamente la Defensora Adjunta el 11 de junio de 2021, en la que se discutió sobre el anteproyecto de ley de convivencia universitaria.
- Reunión de Defensores de las Universidades Públicas de Madrid, organizado por el Defensor de la Universidad Complutense de Madrid el 16 de junio de 2021, como una toma de contacto presencial, al relajarse las medidas sanitarias.

En cuanto a los congresos, encuentros y jornadas en los que se ha participado en este periodo de tiempo, destacar las tres referencias internacionales que se recogen a continuación:

- Webinar ENOHE, celebrado el 10 de diciembre de 2020, al que asistió la Defensora Adjunta, en la que Jena Brown (EE.UU.), Josef Leidenfrost (Austria) y Felicity Mitchell (Reino Unido) presentaron el tema “A new year, a new (ab)normal adapting to COVID in the new academic year” sobre el que posteriormente se estableció un debate.
- Webinar CEDU sobre “Docencia en línea y protección de datos en tiempos de pandemia”, presentado el 7 de mayo de 2021 por el catedrático Julián Velero, al que asistió el Defensor Universitario.
- También el Defensor Universitario participó en el II Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RidDU) que, tras su aplazamiento, se celebró telemáticamente los días 22 y 23 de junio de 2021. En este encuentro se trataron los siguientes temas:
  - La universidad post-COVID, implicaciones que van más allá de la pandemia.
  - Vulnerabilidad y Universidad, ¿cómo enfrentarse a problemas que afectan a los colectivos vulnerables?

---

## 4. REUNIONES DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

---

Tres han sido las reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento que se han celebrado durante el periodo de tiempo recogido en la presente memoria.

En el pleno extraordinario telemático del 19 de noviembre de 2020 se presentó ante el órgano, previo a su presentación ante el Claustro, el borrador de la memoria del Defensor correspondiente al curso 2018-2019.

Por su parte, en el pleno ordinario telemático del 25 de marzo de 2021 se informó de las actuaciones realizadas y por realizar por parte de la Defensoría, teniendo el pleno telemático extraordinario de 18 de mayo de 2021 el objetivo de presentar el borrador de la memoria del curso 2019-2020, antes de su presentación al Claustro.

Cabe en este punto recordar que las actas de las distintas sesiones plenarias del órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, una vez aprobadas, se publican en la web del Defensor Universitario, en la que también se dispone de la composición de dicho órgano, incluyéndose tanto los miembros titulares como suplentes elegidos por el Claustro para representar a los colectivos de Estudiantes, PAS y PDI.

---

## 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

---

El resumen de gastos recogido en el apartado 1.6, refleja una ejecución del 16,6% del presupuesto disponible. Para llegar a este porcentaje ha de tenerse en cuenta que, si bien la partida presupuestaria asignada a la Defensoría Universitaria es de 12.000 € anuales, las distintas memorias recogen periodos temporales correspondientes a los cursos académicos que solapan dos ejercicios presupuestarios.

Al ser invariante el presupuesto anual, dado que este curso académico 2020-2021 comprende los meses comprendidos entre octubre de 2020 y julio de 2021, y considerando que el presupuesto anual se distribuye entre un periodo de once meses hábiles, al descontar el periodo vacacional del mes de agosto, se puede estimar que en el curso académico recogido en esta memoria el presupuesto ascendería a 10.909,09 €, y como los gastos de funcionamiento y de realización de actividades desarrolladas por el Defensor y su equipo en este curso académico, que se recogen en el anexo E, han sido de 1.814,76 €, esta cantidad supone un 16,6% del presupuesto total disponible estimado, cifra comparativamente menor que la de cursos precedentes en los que el mayor porcentaje de gastos está relacionado con la participación de los miembros de la Defensoría en encuentros, reuniones o jornadas, tanto nacionales como internacionales, que requieren de desplazamientos, hospedaje y dietas, y que durante el curso 2020-2021 han sido organizados telemáticamente.

---

## CONSIDERACIONES FINALES

---

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la Defensoría Universitaria durante el curso 2020-2021, un curso en el que se ha tratado de recuperar en parte la vocación de presencialidad de nuestra Universidad, manteniendo las medidas dictadas por las autoridades sanitarias, pero permitiendo la impartición de clases y realización de pruebas de evaluación en nuestros centros y dando la posibilidad de trabajar presencialmente a nuestro personal.

Desde el primer momento, en el curso académico 2020-2021, que ha visto acortada su duración debido a la prolongación del curso previo como consecuencia de la necesidad de adaptación a la situación provocada por la COVID-19, los miembros de la Defensoría han vuelto a trabajar mayoritariamente en su sede, si bien, por la prudencia debida, no han atendido presencialmente a los miembros de la comunidad universitaria que requerían sus servicios, comunicándose con los mismos a través del teléfono o del correo electrónico, utilizando las videoconferencias en cuantas reuniones, encuentros y jornadas han participado, exceptuando la reunión de Defensores de la Comunidad de Madrid, primera actividad presencial a la que asistió el Defensor.

Considerando en su conjunto las actuaciones a instancia de parte, si bien es cierto que el número de actuaciones se ha reducido un 3,1% con respecto al curso precedente, sí ha dado lugar a un aumento de la media mensual de actuaciones tramitadas en menos de tres, sin que se pueda disociar la repercusión en estas cifras de la diferente duración de los cursos comparados.

Durante el curso 2020-2021 sigue siendo el colectivo de Estudiantes el que ha presentado un mayor número absoluto de solicitudes de actuación, aunque en porcentaje relativo a los miembros de su colectivo es el del PDI el que más actuaciones solicita.

Con respecto a los medios utilizados por los usuarios para comunicarse con la Defensoría, el correo electrónico prácticamente ha desbancado al resto. Con respecto a este medio de comunicación, tanto el colectivo del PAS como el del PDI usan en todo momento el correo corporativo, pero en el colectivo de Estudiantes, desde el curso anterior ha disminuido en cuatro puntos porcentuales, posiblemente como consecuencia del relajo debido a la disminución en el uso de herramientas telemáticas utilizadas para la docencia, y, a pesar de que ha aumentado el uso del correo corporativo en 8,3 puntos porcentuales con respecto al curso 2018-2019, fruto de las políticas seguidas para promover su uso, aún se mantiene el uso de direcciones de correo particulares en un 25% de los usuarios de la Defensoría, por lo que instamos a la comunidad universitaria en su conjunto a promover el uso del correo

corporativo por parte de los estudiantes, como garantía de identificación y seguridad de las comunicaciones.

Hacer mención al tiempo medio de respuesta y resolución de los casos planteados que, gracias a los procedimientos establecidos en el seno de la Defensoría relacionados con la comunicación con los solicitantes de actuación preferentemente vía telefónica, se han reducido en casi 4 días con respecto al curso previo y casi 13 días si miramos hacia atrás dos cursos.

Durante el curso recogido en esta memoria, al igual que en los cursos precedentes, se observa que las temáticas principales tratadas son recurrentes, si bien se ha minimizado el número de casos relacionados con la convivencia universitaria, sin que ello deba llevar a nuestra Universidad a la relajación en la vigilancia para la prevención y detección de posibles situaciones problemáticas.

La realización de algunos procesos electorales de forma telemática me lleva a pensar que, poco a poco, irá calando esta práctica en el seno de la Universidad, a la que se ha llegado obligados por la necesidad.

Insistir de nuevo, como hice en la memoria anterior, en la necesidad que tiene la Universidad de desterrar el sentir que la comunidad universitaria tiene sobre la impunidad vinculada a la comisión de actuaciones alejadas de la ética que debe presidir cualquier actuación de sus miembros, lo cual, respetando lo establecido en la ley de protección de datos, se puede llevar a cabo dando publicidad a las cifras de expedientes informativos incoados y el número de ellos que han derivado es sanciones disciplinarias.

Durante este curso la actividad institucional del Defensor y su equipo se ha incrementado con respecto a la del curso anterior, dada la experiencia adquirida en el uso de herramientas informáticas utilizadas en la realización telemática de eventos, que ha permitido la realización de reuniones, jornadas y encuentros con otros Defensores que de otra forma hubiera sido imposible.

Por último, no quiero cerrar esta memoria sin agradecer la responsabilidad de toda la comunidad universitaria ante una situación difícil de abordar, tanto profesional como personalmente, y en especial a quienes han respondido a nuestras solicitudes, permitiéndonos así realizar nuestra labor de la forma más eficiente, aunque siempre tengamos que lamentar no poder resolver siempre a favor de quienes presentan sus quejas o reclamaciones, por el deber que tenemos de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los órganos y servicios de la misma, con el fin de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad.

# ANEXOS

## A. Registro de actuaciones a instancia de parte

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                                    | Asunto (resumen)   |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|---|--|
| 02/10/2020 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Problemas de convivencia                | Detección de "novatadas" entre estudiantes   |
| 05/10/2020 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Planes de Estudio              | Horarios                                | Cambio de horario de asignaturas con posterioridad a la matriculación e impedimento de cambio de grupo de prácticas entre cursos distintos             |
| 05/10/2020 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matriculación           | Acceso                                  | Reclamación de examen de EVAU por presunto suspenso por "plagio"   |
| 07/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matriculación           | Matriculación                           | Criterios de admisión según listas de espera   |
| 07/10/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación                 | Desacuerdo con la resolución del Tribunal de Reclamación   |
| 08/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Expediente Académico           | Convalidaciones                         | Convalidación de asignaturas al cambiar de titulación y no existir tabla de convalidaciones automáticas entre ellas                                    |
| 08/10/2020 | Estudiantes |                    | Desestimado        |                                |   | No aporta datos  |
| 13/10/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Anulación/Modificación de Matriculación | Pago fraccionado de matrícula pendiente  |
| 13/10/2020 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Acceso/Matriculación           | Anulación/Modificación de Matriculación | Anulación de matrícula por cambio de horario de una asignatura publicitada con posterioridad al plazo normativo de "modificación de matrícula"         |
| 13/10/2020 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matriculación           | Acceso                                  | Razones de la no admisión al Grado solicitado por el modo de acceso 6 (estudios extranjeros homologados sin acreditación de modalidad de bachillerato) |
| 14/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Guías docentes                          | Carencia de portátil para llevar a cabo asignatura de Máster y no aceptación de solución alternativa   |
| 16/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Anulación/Modificación de Matriculación | Sobre Título Propio con condicionantes médicos según avanza el curso y devolución de preinscripción  |
| 16/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Trabajo Fin de Grado                    | Sobre asistencia obligatoria a seminarios formativos de TFG e incompatibilidad por cuestión laboral  |
| 16/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Horarios                                | Adjudicación administrativa errónea de grupo   |
| 19/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Precios y tasas                         | Sobre inclusión de la Mención de premio extraordinario una vez solicitado el título de Grado   |
| 19/10/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Convalidaciones                         | Solicitud del programa de asignatura en español del Máster de Inglés como Lengua Extranjera  |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                       | Asunto (resumen)  |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---|
| 19/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Horarios                   | Sobre cambio de horario sin comunicación por vías oficiales   |
| 22/10/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum        | Sobre criterio de asignación de centro docente para realizar prácticas  |
| 22/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones | Sobre rectificación posterior de calificación de la revisión de examen  |
| 26/10/2020 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Acceso                     | No reconocimiento de experiencia profesional para el curso de adaptación al Grado de Magisterio, sin indicar su justificación   |
| 26/10/2020 | PAS         | Queja              | Resuelto           | Asuntos Laborales              | Otros                      | Ausencia de respuesta a solicitud de cambio de jornada laboral y concesión automática a petición del interesado   |
| 26/10/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Matricula                  | Sobre denegación de matriculación del TFG fuera de plazo administrativo   |
| 27/10/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Devolución de pago         | Devolución de matrícula de cursos monográficos de la universidad de mayores al pasar de presenciales a virtuales por COVID-19   |
| 28/10/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                   | Sobre existencia de normativa sobre exámenes tipo test  |
| 28/10/2020 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Acceso                     | Nota de corte y admisión en un Grado en convocatoria extraordinaria   |
| 03/11/2020 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Problemas de convivencia   | Presunto correo intimidatorio   |
| 03/11/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                     | Información errónea de una página web extranjera de educación en la que indican un doble título de Máster convalidable entre la UAH y la Universidad Benito Juárez (México) |
| 05/11/2020 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Problemas de convivencia   | Resolución de asignación de despachos por la dirección del departamento   |
| 06/11/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Compensación curricular    | Consulta sobre procedimiento de compensación  |
| 06/11/2020 | Estudiantes | Queja              | Abandono           | Planes de Estudio              | Horarios                   | Discrepancias sobre adjudicación de grupos y asistencia a seminarios TFG  |
| 09/11/2020 | Estudiantes | Consulta           | Abandono           | Planes de Estudio              | Prácticas externas         | Convenio sin formalizar con entidad externa   |
| 13/11/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Otros                      | Reconocimiento del Grado de Biología Sanitaria en procesos de interinidad en convocatorias públicas docentes  |
| 17/11/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Trabajo Fin de Grado       | Incompatibilidad de realizar la presencialidad de los 3 créditos de los TFGs de Educación por trabajo   |
| 23/11/2020 | Otros       | Consulta           | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Aplazamiento de pago       | Información sobre pago de deuda pendiente de matrícula  |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                                | Asunto (resumen)  |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---|
| 24/11/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                            | Soporte normativo sobre la decisión de un cambio de fecha de examen por mayoría asamblearia   |
| 25/11/2020 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Problemas de convivencia            | Conflicto sobre compartición de despachos   |
| 01/12/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Devolución de pago                  | Demora en la devolución de importe de matrícula   |
| 03/12/2020 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Planes de Estudio              | Programas de intercambio            | Problemas de ampliación de estancia ERASMUS   |
| 04/12/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Convalidaciones                     | Sobre a quién remitir un recurso de alzada  |
| 04/12/2020 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Planes de Estudio              | Programas de intercambio            | Impedimento de solicitud de movilidad de Erasmus, por renuncia previa en un Erasmus anterior  |
| 09/12/2020 | Otros       | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                              | Criterios para la convalidación de estudios de Osteopatía en Máster de otra Universidad   |
| 11/12/2020 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones          | Base Normativa "Reformatio in peius" sobre la disminución de la calificación en la revisión de exámenes                                     |
| 14/12/2020 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                              | Problemas académicos con la expedición del título de Máster Propio  |
| 21/12/2020 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones          | Desacuerdo con la revisión en una prueba parcial  |
| 22/12/2020 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Actividad Académica            | Reparto docente                     | Criterios de reparto de la carga docente ante la baja por enfermedad de un profesor de la unidad docente                                    |
| 11/01/2021 | Estudiantes | Consulta           | Abandono           | Planes de Estudio              | Horarios                            | Solicitud de cambio de horarios   |
| 12/01/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum                 | Recuperación de clases prácticas ocasionado por la nevada Filomena  |
| 13/01/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                              | Consulta de la oficina de la UAH encargada de tramitar los títulos de Másteres Propios  |
| 18/01/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Aula virtual                        | Grabación de clases docentes a partir de la plataforma, sin consentimiento del profesor   |
| 19/01/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                            | Sobre exámenes presenciales del Máster de Psicopedagogía (on-line) en distintas sedes nacionales con regulaciones sanitarias COVID diversas |
| 21/01/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Precios y tasas                     | Devolución de una suscripción opcional a una herramienta docente utilizada como recurso didáctico   |
| 22/01/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum                 | Adquisiciones de compra optativa de material para la realización de prácticas plásticas   |
| 22/01/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Anulación/Modificación de Matrícula | Información sobre qué hacer si no se está de acuerdo con la revisión de calificaciones  |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                                | Asunto (resumen)   |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--|
| 25/01/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Convalidaciones                     | Disconformidad con reconocimiento de créditos. Interposición de recurso de alzada  |
| 25/01/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Reparto docente                     | Criterios de nuevo reparto docente ante una baja maternal  |
| 28/01/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                            | Asistencia a exámenes presenciales de Máster (online) del CUNIMAD  |
| 02/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                            | Petición de examen on-line por no poder asistir a examen presencial debido a confinamiento COVID   |
| 03/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Devolución/Aplazamiento de Pago     | Aplazamiento de pago y matriculación   |
| 03/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Anulación/Modificación de Matrícula | Rechazo a una segunda modificación de matrícula  |
| 04/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Programas de intercambio            | Desacuerdo con resolución reconocimiento de créditos de programas internacionales  |
| 09/02/2021 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Actividad Académica            | Reparto docente                     | Reasignación de reparto docente de profesor asociado   |
| 09/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Otros                               | Situación académica de un estudiante que causa baja en el Grado de Medicina del Centro Universitario de la Defensa   |
| 10/02/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Planes de Estudio              | Otros                               | Deficiencias docentes y organizativas de Máster en su adecuación al Covid-19   |
| 12/02/2021 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Expediente Académico           | Otros                               | Discrepancia con los créditos necesarios para convalidación de título de Grado   |
| 12/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Expediente Académico           | Otros                               | Problemas para homologar el título en país de origen porque en la UAH no se le proporcionan las guías docentes y programas de las materias cursadas en el Máster |
| 15/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Anulación/Modificación de Matrícula | No admisión de cambio de matrícula de asignaturas de optativas por solicitud extemporánea  |
| 15/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Evaluación                          | Criterios para determinar el suspenso de una asignatura por no superar las competencias establecidas   |
| 16/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones          | Desacuerdo con la calificación y procedimiento para una nueva revisión y elevado número de suspensos en la asignatura  |
| 19/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Convocatorias                       | Derecho a convocatoria extraordinaria  |
| 19/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Expediente Académico           | Convalidaciones                     | Convalidación de idioma  |
| 19/02/2021 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum                 | Vacunación Anti-COVID de estudiantes de prácticas en Hospitales  |
| 22/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Convalidaciones                     | Inadmisión de recurso por presentarlo fuera de plazo   |
| 22/02/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación             | Actuación tribunal reclamación (Protocolo)   |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                        | Asunto (resumen)  |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|---|
| 22/02/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Planes de Estudio              | Guías docentes              | Desacuerdo con las alegaciones presentadas por el profesor ante diversas quejas docentes y de convivencia                         |
| 22/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                    | Opciones de examen presencial y on-line para grupos diferentes de una misma asignatura  |
| 23/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas externas          | Renuncia de prácticas externas por no corresponder a lo ofertado inicialmente por la empresa                                      |
| 23/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                    | Aplazamiento de examen posterior al cierre de actas debido a baja por enfermedad  |
| 24/02/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Compensación curricular     | Condiciones para solicitar compensación de última asignatura y procedimiento para reclamar sobre trato a los alumnos en clase     |
| 24/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Evaluación                  | Dispensa de prácticas por tenerlas superadas del curso anterior   |
| 25/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones  | Ausencia de convocatoria de revisión de exámenes  |
| 25/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Trabajo Fin de Grado        | Requisito previo de seminarios sobre el TFG para poder defenderlo   |
| 25/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones  | Ausencia de convocatoria de revisión de exámenes  |
| 25/02/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Guías docentes              | Procedimientos de calificación final y requisitos de superación de pruebas de evaluación  |
| 25/02/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Guías docentes              | Cambio de criterios de calificación posteriores a la publicación de la guía docente   |
| 26/02/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Otros                       | Sobre información deficiente de los efectos de la vacuna Covid-19   |
| 01/03/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Vida Universitaria             | Representación              | Sobre criterios de abstención de miembros de órgano colegiado: interés en el asunto y permiso por excedencia                      |
| 02/03/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Trabajo Fin de Grado        | Incumplimiento de requisitos de TFG y cambio de tutor   |
| 02/03/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Horarios                    | Matrícula en grupo de mañana pero asignado a grupo de tarde   |
| 08/03/2021 | Estudiantes | Queja              | Abandono           | Vida Universitaria             | Funcionamiento de servicios | Ausencia de participación del equipo de rugby en la liga universitaria  |
| 09/03/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Precios y tasas             | Pago de reconocimiento de créditos por idiomas  |
| 10/03/2021 | PDI         | Queja              | Resuelto           | Actividad Académica            | Otros                       | Sobre aplicación del criterio de doble corrección por el Tribunal de Reclamaciones  |
| 17/03/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                      | Incorporación de concesión de premio extraordinario de Grado en el suplemento europeo con posterioridad a la solicitud del título |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                              | Asunto (resumen)   |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| 22/03/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Aplazamiento de pago              | Imposibilidad de pago de cuotas del 2º cuatrimestre de un Máster Oficial   |
| 24/03/2021 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Acoso laboral                     | Actuaciones que podrían ser constitutivas de acoso laboral por parte del coordinador de área hacia una profesora asociada                              |
| 25/03/2021 | PDI         | Queja              | Resuelto           | Actividad Investigadora        | Contratos I+D                     | Renovación con grupo de investigación  |
| 26/03/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación           | Información sobre procedimiento de reclamación de calificación   |
| 06/04/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             |                                   | Sobre el importe de convalidación de asignatura previamente matriculada por error  |
| 06/04/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Evaluación                        | Asistencia presencial a asignatura de formación complementaria supuestamente aprobada  |
| 08/04/2021 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Asuntos Laborales              | Concursos/Oposiciones             | Convocatoria de examen de oposición en una web antigua   |
| 12/04/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                          | Adelanto de examen parcial por impedimento de volver a su domicilio al no haber transporte público a la hora de terminación de la prueba de evaluación |
| 12/04/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Expediente Académico           | Convalidaciones                   | Problemas de convalidación de prácticas externas por experiencia profesional   |
| 13/04/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Otros                             | Adaptaciones curriculares a necesidades educativas especiales  |
| 14/04/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Copia y plagio                    | Presunta declaración fingida de confinamiento por Covid-19 de un alumno  |
| 14/04/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Comportamiento inadecuado         | Desacreditación pública en clase por parte del profesor  |
| 14/04/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Devolución / Aplazamiento de Pago | Reclamación de devolución de matrícula de Máster   |
| 16/04/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum               | Información para exponer una queja oficial   |
| 16/04/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                          | Asistencia a pruebas de evaluación en situaciones vulnerables al Covid-19  |
| 16/04/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Convocatorias                     | No reconocimiento de convocatoria extraordinaria   |
| 19/04/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum               | Sobre cambio de prácticas hospitalarias por incompatibilidad de movilidad horaria en transporte público  |
| 04/05/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum               | Cambio de prácticas hospitalarias por coincidencia con examen práctico de conducir   |
| 04/05/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                            | Problemas con el apostillamiento del título al suplemento europeo (TSE)  |
| 06/05/2021 | PAS         | Queja              | Resuelto           | Asuntos Laborales              | Otros                             | Disconformidad con aplicación sentencia sobre cese por jubilación  |
| 07/05/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                          | Ausencia de respuesta a solicitud de examen final en convocatoria ordinaria  |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                        | Asunto (resumen)   |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|--|
| 10/05/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Permanencia                 | Ampliación de permanencia una vez agotada  |
| 10/05/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones  | Acceso a las evidencias de pruebas de evaluación en el proceso de revisión de calificaciones                           |
| 10/05/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Evaluación                  | Procedimiento de quejas sobre consultas no respondidas por el profesor   |
| 10/05/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                    | Cambio de fecha de evaluación por creencias religiosas   |
| 13/05/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Programa "Docencia"         | Denegación de quinquenio por no haber participado en el programa "Docencia"  |
| 18/05/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Vida Universitaria             | Procedimiento disciplinario | Presuntas faltas disciplinarias en residencia universitaria CRUSA  |
| 18/05/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Problemas de convivencia    | Apertura de expediente informativo a residente de CRUSA por presunto incumplimiento de su normativa de régimen interno |
| 25/05/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                    | Asistencia a prácticas de hospital en semana de exámenes   |
| 26/05/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Evaluación                  | Criterios de calificación de nota mínima para superar la prueba final  |
| 26/05/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Vida Universitaria             | Funcionamiento de servicios | Sobre uso limitado de plazas en bibliotecas por aplicación de las órdenes sanitarias (Madrid y CLM) por Covid-19       |
| 26/05/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Evaluación                  | Requisito de aprobar los talleres virtuales para aprobar la asignatura en evaluación continua                          |
| 01/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matrícula               | Matrícula                   | Aplicación del 25% de matrícula en materias sin docencia de máster en extinción  |
| 01/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas externas          | Imposibilidad de realizar prácticas externas en un centro sanitario por ausencia de convenio previo                    |
| 01/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Guías docentes              | Guía Docente de asignatura optativa no ajustada a la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes                       |
| 02/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Programas de intercambio    | Solicitud de calificaciones del Aula Virtual   |
| 02/06/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Complementos                | Procedimiento del pago por funciones de coordinación de máster   |
| 02/06/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Trabajo Fin de Grado        | Ausencia de respuesta al TFG por el Tutor para su defensa  |
| 02/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matrícula               |                             | Sobre anulación de matrícula y consumo de convocatorias  |
| 03/06/2021 | PAS         | Consulta           | Resuelto           | Vida Universitaria             | Funcionamiento de servicios | Procedimiento de respuesta a queja   |
| 04/06/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Otros                       | Retraso en la cita de vacunación COVID de estudiantes del grupo de riesgo para realizar prácticas de Medicina          |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                              | Asunto (resumen)   |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| 07/06/2021 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Vida Universitaria             | Problemas de convivencia          | Respuesta epistolar inadecuada   |
| 07/06/2021 | Otros       |                    | Desestimado        |                                |                                   | Sobre competencias profesionales del Ingeniero Técnico de Telecomunicación en oposición externa a la UAH             |
| 08/06/2021 | Otros       | Queja              | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Devolución/Aplazamiento de Pago   | Traslado de expediente con deuda pendiente de pago   |
| 08/06/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Guías docentes                    | Sobre modificación de guía docente respecto a los criterios de calificación sin ser aprobados por el Departamento    |
| 10/06/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Otros                             | Tratamiento en las tutorías sobre la petición de repetición de temas ya explicados                                   |
| 10/06/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Programa "Docencia"               | Asignación docente de los profesores eméritos  |
| 11/06/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Programas de intercambio          | Retraso en la tramitación de documentos ERASMUS (Learning Agreement)   |
| 15/06/2021 | PDI         | Queja              | Resuelto           | Asuntos Laborales              | Concursos/Oposiciones             | Excedencia voluntaria superior a 2 años con amortización de plaza de profesor  |
| 15/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Asuntos Económicos             | Devolución / Aplazamiento de Pago | Reembolso de Beca "Seguimos"   |
| 17/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación           | Mecanismo de reclamación de calificación por no ajustarse a la Guía Docente  |
| 17/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Trabajo Fin de Grado              | Solicitud de intervención de la Defensoría para agilizar el plazo de convocatoria de la Comisión docente de Facultad |
| 17/06/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Aula virtual                      | Protección de datos de actividad en Aula Virtual   |
| 22/06/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones        | Revisión de calificación de asignatura y criterios según Guía Docente  |
| 22/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas/Prácticum               | Prácticas aplazadas por COVID-19 y su recuperación   |
| 22/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación           | Reclamación sobre desacuerdo con la calificación   |
| 23/06/2021 | Estudiantes | Queja              | Abandono           | Expediente Académico           | Permanencia                       | Baja por enfermedad y ampliación del plazo de doctorado  |
| 25/06/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Compensación curricular           | Requisitos para optar al "aprobado por compensación"   |
| 25/06/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones        | Publicación de calificación en fecha límite de cierre de actas sin permitir el periodo de revisión de exámenes       |
| 29/06/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones        | Desacuerdo con criterios de calificación y sobre posibles preguntas de test incorrectas                              |
| 30/06/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Vida Universitaria             | Comportamiento inadecuado         | Actuación de procedimiento ante escrito ofensivo y agresivo de solicitud de información sobre TFG                    |
| 30/06/2021 | PDI         | Queja              | Resuelto           | Vida Universitaria             | Funcionamiento de servicios       | No recepción de algunos mensajes informativos de "UAH comunica"  |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                       | Asunto (resumen)  |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---|
| 01/07/2021 | PAS         | Queja              | Resuelto           | Vida Universitaria             | Comportamiento inadecuado  | Cuestionamiento inadecuado de la profesionalidad del personal administrativo del Departamento           |
| 05/07/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matrícula               | Acceso                     | Ausencia de justificación de no admisión al Máster  |
| 05/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones | Desacuerdo con calificación prácticas externas  |
| 06/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matrícula               | Acceso                     | Solicitud de adaptación de EVAU denegada por presentarse fuera de plazo                                 |
| 06/07/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                   | Criterio de aceptación temporal de solicitud de cambio de fecha de examen                               |
| 06/07/2021 | PDI         | Consulta           | Resuelto           | Actividad Académica            | Copia y plagio             | Consecuencias de copia en examen on-line y formas de evitarla   |
| 07/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación    | Reclamación examen  |
| 07/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Convocatorias              | Seminarios previos de TFG y quinta convocatoria extraordinaria de defensa del TFG                       |
| 07/07/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Evaluación                 | Desacuerdo con la concesión de matrícula de honor   |
| 07/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Planes de Estudio              | Prácticas externas         | Reconocimiento y convalidación de prácticas   |
| 08/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matrícula               | Modificación de matrícula  | Dificultades para modificar matrícula en la convocatoria de septiembre                                  |
| 08/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones | Desacuerdo con el profesor y Tribunal de Reclamación en la ponderación de la calificación               |
| 08/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Convocatorias              | Concesión de prórroga de un año adicional, pero no figura en actas al haber agotado las convocatorias   |
| 08/07/2021 | Otros       | Registro de hechos | Resuelto           | Asuntos Laborales              | Nombramientos              | Sobre recurso de reposición de plaza de Asociado  |
| 13/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Compensación curricular    | Compensación curricular y convocatoria adelantada de última asignatura                                  |
| 13/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones | Solicitud de cambio de horario de revisión de examen por estar trabajando                               |
| 13/07/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Planes de Estudio              | Trabajo Fin de Máster      | Posposición de defensa de TFM a la convocatoria de septiembre por defectos de estructura formal del TFM |
| 14/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Exámenes                   | Modelo de examen no esperado en convocatoria extraordinaria   |
| 14/07/2021 | Estudiantes | Registro de hechos | Resuelto           | Actividad Académica            | Otros                      | Protesta indefinida   |
| 14/07/2021 | Estudiantes |                    | Desestimado        |                                |                            | Sin datos   |
| 16/07/2021 | Estudiantes |                    | Desestimado        |                                |                            | Sin datos   |
| 19/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | En suspenso        | Evaluación de los Aprendizajes | Otros                      | Modificación de calificación definitiva   |
| 19/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matrícula               | Matrícula                  | No admisión a Grado por no haber validado la preinscripción   |
| 20/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                     | Homologación de título de Grado   |
| 20/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación    | Aclaración art. 27 (NEA) sobre Tribunales de Reclamación  |

| Fecha      | Colectivo   | Tipo de actuación  | Tipo de resolución | Temática                       | Tema                       | Asunto (resumen)  |
|------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---|
| 20/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Compensación curricular    | Información sobre compensación de asignatura  |
| 21/07/2021 | Otros       | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Preinscripción             | Proceso de admisión por traslado de expediente de universidad privada a la pública y estar en lista de espera |
| 21/07/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Otros                      | Presunto retraso en calificación definitiva del TFM   |
| 21/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación    | Reclamación de calificación   |
| 22/07/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones | Desacuerdo con calificación   |
| 26/07/2021 | Otros       | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Matricula                  | Procedimiento de matriculación pendiente de resolución de reclamación   |
| 26/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Compensación curricular    | Criterios para optar a la compensación curricular   |
| 27/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Compensación curricular    | Sobre el carácter de "No presentado" para su cómputo para solicitar compensación                              |
| 28/07/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Revisión de calificaciones | Ausencia de revisión en dos asignaturas por presentarse fuera del plazo                                       |
| 28/07/2021 | PDI         | Registro de hechos | Resuelto           | Actividad Académica            | Reparto docente            | sobre asignación docente durante periodo de Servicios Especiales  |
| 28/07/2021 | Otros       | Consulta           | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Matricula                  | Problemas de acceso a la matriculación  |
| 29/07/2021 | Estudiantes | Queja              | Resuelto           | Acceso/Matricula               | Matricula                  | Matriculación de optativas del Grado  |
| 30/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Evaluación de los Aprendizajes | Tribunal de reclamación    | Segunda corrección de examen  |
| 30/07/2021 | Estudiantes | Consulta           | Resuelto           | Expediente Académico           | Título                     | El título de Grado no recoge la especificidad de Bilingüe   |

## 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   | 4                     | 3,2                       | 2,2                          |
|                      | Escuela Politécnica Superior  | 21                    | 16,9                      | 11,3                         |
|                      | Facultad de Ciencias  | 14                    | 11,3                      | 7,5                          |
|                      | Facultad de CC. Económicas, Empresariales y Turismo                     | 14                    | 11,3                      | 7,5                          |
|                      | Facultad de Derecho   | 5                     | 4,0                       | 2,7                          |
|                      | Facultad de Derecho/  |                       |                           |                              |
|                      | Facultad de Educación   | 18                    | 12,4                      | 9,2                          |
|                      | Facultad de Farmacia  | 8                     | 5,5                       | 4,1                          |
|                      | Facultad de Filosofía y Letras  | 12                    | 8,3                       | 6,2                          |
|                      | Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud                             | 21                    | 14,5                      | 10,8                         |
|                      | Varios Centros  | 7                     | 4,8                       | 3,6                          |
|                      | Centro Universitario Cardenal Cisneros                                  | 1                     | 0,7                       | 0,5                          |
|                      | CUNIMAD   | 10                    | 6,9                       | 5,1                          |
|                      | ICE   | 5                     | 3,4                       | 2,6                          |
|                      | Instituto Universitario de Estudios Norteamericanos "Benjamín Franklin" | 1                     | 0,7                       | 0,5                          |
|                      | Escuela de Posgrado   | 2                     | 1,4                       | 1,0                          |
|                      | Escuela de Doctorado  | 2                     | 1,4                       | 1,0                          |
|                      | Centro Externo  | 1                     | 0,7                       | 0,5                          |
| <b>Departamento</b>  | Arquitectura  | 2                     | 6,3                       | 1,0                          |
|                      | Ciencias de la Computación  | 2                     | 6,3                       | 1,0                          |
|                      | Ciencias de la Educación  | 1                     | 3,1                       | 0,5                          |
|                      | Ciencias de la Vida   | 1                     | 3,1                       | 0,5                          |
|                      | Economía  | 1                     | 3,1                       | 0,5                          |
|                      | Economía y Dirección de Empresas  | 6                     | 18,8                      | 3,1                          |
|                      | Electrónica   | 1                     | 3,1                       | 0,5                          |
|                      | Enfermería y Fisioterapia   | 3                     | 9,4                       | 1,5                          |
|                      | Filología Moderna   | 6                     | 18,8                      | 3,1                          |
|                      | Filología, Comunicación y Documentación                                 | 3                     | 9,4                       | 1,5                          |
|                      | Física y Matemáticas  | 2                     | 6,3                       | 1,0                          |
|                      | Geología, Geografía y Medio Ambiente                                    | 2                     | 6,3                       | 1,0                          |
|                      | Historia y Filosofía  | 1                     | 3,1                       | 0,5                          |
|                      | Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química                  | 1                     | 3,1                       | 0,5                          |
|                      | <b>Servicio</b>   | Gestión Financiera    | 1                         | 100,0                        |
| Sin especificar      |   | 17                    | 100,0                     | 8,8                          |

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

### C.1. Colectivo de Estudiantes

| Temática y tema de actuación        | Número de actuaciones | % sobre Temática | % sobre Tipo de estudiante | % sobre Colectivo |
|-------------------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| <b>ESTUDIANTE DE GRADO</b>          | <b>112</b>            |                  |                            | <b>76,7</b>       |
| Acceso/Matrícula                    | 9                     |                  | 8,0                        |                   |
| Anulación/Modificación de matrícula | 7                     | 77,8             |                            |                   |
| Matrícula                           | 2                     | 22,2             |                            |                   |
| Asuntos Económicos                  | 7                     |                  | 6,3                        |                   |
| Devolución/Aplazamiento de pago     | 3                     | 42,9             |                            |                   |
| Precios y tasas                     | 4                     | 57,1             |                            |                   |
| Evaluación de los Aprendizajes      | 50                    |                  | 44,6                       |                   |
| Compensación curricular             | 7                     | 14,0             |                            |                   |
| Convocatorias                       | 3                     | 6,0              |                            |                   |
| Evaluación                          | 7                     | 14,0             |                            |                   |
| Exámenes                            | 9                     | 18,0             |                            |                   |
| Revisión de calificaciones          | 14                    | 28,0             |                            |                   |
| Tribunal de reclamación             | 8                     | 16,0             |                            |                   |
| Otros                               | 2                     | 4,0              |                            |                   |
| Expediente Académico                | 11                    |                  | 9,8                        |                   |
| Convalidaciones                     | 5                     | 45,5             |                            |                   |
| Permanencia                         | 1                     | 9,1              |                            |                   |
| Título                              | 4                     | 36,4             |                            |                   |
| Otros                               | 1                     | 9,1              |                            |                   |
| Planes de Estudio                   | 30                    |                  | 26,8                       |                   |
| Guías docentes                      | 4                     | 13,3             |                            |                   |
| Horarios                            | 5                     | 16,7             |                            |                   |
| Prácticas externas                  | 3                     | 10,0             |                            |                   |
| Prácticas/Prácticum                 | 7                     | 23,3             |                            |                   |
| Programas de intercambio            | 5                     | 16,7             |                            |                   |
| Trabajo Fin de Grado                | 6                     | 20,0             |                            |                   |
| Vida Universitaria                  | 5                     |                  | 4,5                        |                   |
| Comportamiento inadecuado           | 1                     | 20,0             |                            |                   |
| Funcionamiento de servicios         | 2                     | 40,0             |                            |                   |
| Otros                               | 2                     | 40,0             |                            |                   |
| <b>ESTUDIANTE DE POSGRADO</b>       | <b>25</b>             |                  |                            | <b>17,1</b>       |
| Acceso/Matrícula                    | 3                     |                  | 12,0                       |                   |
| Acceso/Matrícula                    | 2                     | 66,7             |                            |                   |
| Anulación/Modificación de matrícula | 1                     | 33,3             |                            |                   |
| Asuntos Económicos                  | 2                     |                  | 8,0                        |                   |
| Devolución/Aplazamiento de pago     | 2                     | 100,0            |                            |                   |
| Evaluación de los Aprendizajes      | 5                     |                  | 20,0                       |                   |
| Convocatorias                       | 1                     | 20,0             |                            |                   |
| Exámenes                            | 3                     | 60,0             |                            |                   |
| Otros                               | 1                     | 20,0             |                            |                   |
| Expediente Académico                | 7                     |                  | 28,0                       |                   |
| Convalidaciones                     | 2                     | 28,6             |                            |                   |
| Título                              | 3                     | 42,9             |                            |                   |
| Otros                               | 2                     | 28,6             |                            |                   |
| Planes de Estudio                   | 6                     |                  | 24,0                       |                   |
| Guías docentes                      | 1                     | 16,7             |                            |                   |
| Horarios                            | 1                     | 16,7             |                            |                   |
| Prácticas externas                  | 1                     | 16,7             |                            |                   |
| Prácticas/Prácticum                 | 1                     | 16,7             |                            |                   |
| Trabajo Fin de Máster               | 1                     | 16,7             |                            |                   |
| Otros                               | 1                     | 16,7             |                            |                   |
| Vida Universitaria                  | 2                     |                  | 8,0                        |                   |
| Problemas de convivencia            | 1                     | 50,0             |                            |                   |
| Procedimiento disciplinario         | 1                     | 50,0             |                            |                   |

| Temática y tema de actuación   | Número de actuaciones | % sobre Temática | % sobre Tipo de estudiante | % sobre Colectivo |
|--------------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| <b>ESTUDIANTE DE DOCTORADO</b> | <b>1</b>              |                  |                            | <b>0,7</b>        |
| Expediente Académico           | 1                     |                  | 100,0                      |                   |
| Permanencia                    | 1                     | 100,0            |                            |                   |
| <b>OTROS ESTUDIANTES</b>       | <b>8</b>              |                  |                            | <b>5,5</b>        |
| Acceso/Matrícula               | 5                     |                  | 62,5                       |                   |
| Acceso/Matrícula               | 5                     | 100,0            |                            |                   |
| Actividad Académica            | 1                     |                  | 12,5                       |                   |
| Otros                          | 1                     | 100,0            |                            |                   |
| Asuntos Económicos             | 1                     |                  | 12,5                       |                   |
| Devolución de pago             | 1                     | 100,0            |                            |                   |
| Expediente Académico           | 1                     |                  | 12,5                       |                   |
| Otros                          | 1                     | 100,0            |                            |                   |

## C.2. Colectivo del PDI

| Temática y tema de actuación          | Número de actuaciones | % sobre Temática | % sobre Colectivo |
|---------------------------------------|-----------------------|------------------|-------------------|
| <b>Actividad Académica</b>            | <b>12</b>             |                  | <b>41,4</b>       |
| Aula Virtual                          | 2                     | 16,7             |                   |
| Copia y plagio                        | 2                     | 16,7             |                   |
| Guías docentes                        | 1                     | 8,3              |                   |
| Programa "Docencia"                   | 2                     | 16,7             |                   |
| Reparto docente                       | 4                     | 33,3             |                   |
| Otros                                 | 1                     | 8,3              |                   |
| <b>Actividad Investigadora</b>        | <b>1</b>              |                  | <b>3,4</b>        |
| Contratos I+D                         | 1                     | 100,0            |                   |
| <b>Asuntos Económicos</b>             | <b>1</b>              |                  | <b>3,4</b>        |
| Complementos                          | 1                     | 100,0            |                   |
| <b>Asuntos Laborales</b>              | <b>1</b>              |                  | <b>3,4</b>        |
| Concursos/Oposiciones                 | 1                     | 100,0            |                   |
| <b>Evaluación de los Aprendizajes</b> | <b>5</b>              |                  | <b>17,2</b>       |
| Exámenes                              | 2                     | 40,0             |                   |
| Revisión de calificaciones            | 1                     | 20,0             |                   |
| Tribunal de reclamación               | 1                     | 20,0             |                   |
| Otros                                 | 1                     | 20,0             |                   |
| <b>Vida Universitaria</b>             | <b>9</b>              |                  | <b>31,0</b>       |
| Acoso laboral                         | 1                     | 11,1             |                   |
| Comportamiento inadecuado             | 1                     | 11,1             |                   |
| Funcionamiento de servicios           | 1                     | 11,1             |                   |
| Problemas de convivencia              | 5                     | 55,6             |                   |
| Representación                        | 1                     | 11,1             |                   |

## C.3. Colectivo del PAS

| Temática y tema de actuación | Número de actuaciones | % sobre Temática | % sobre Colectivo |
|------------------------------|-----------------------|------------------|-------------------|
| <b>Asuntos Laborales</b>     | <b>2</b>              |                  | <b>50,0</b>       |
| Otros                        | 2                     | 100,0            |                   |
| <b>Vida Universitaria</b>    | <b>2</b>              |                  | <b>50,0</b>       |
| Comportamiento inadecuado    | 1                     | 50,0             |                   |
| Funcionamiento de servicios  | 1                     | 50,0             |                   |

#### C.4. Colectivo Otros

| Temática y tema de actuación    | Número de actuaciones | % sobre Temática | % sobre Colectivo |
|---------------------------------|-----------------------|------------------|-------------------|
| Acceso/Matrícula                | 5                     |                  | 50,0              |
| Acceso/Matrícula                | 4                     | 80,0             |                   |
| Preinscripción                  | 1                     | 20,0             |                   |
| Asuntos Económicos              | 2                     |                  | 20,0              |
| Devolución/Aplazamiento de pago | 2                     | 100,0            |                   |
| Asuntos Laborales               | 2                     |                  | 20,0              |
| Concursos/Oposiciones           | 1                     | 50,0             |                   |
| Nombramientos                   | 1                     | 50,0             |                   |
| Expediente Académico            | 1                     |                  | 10,0              |
| Título                          | 1                     | 100,0            |                   |

## D. Resultados de la encuesta de satisfacción

|  | <b>Respuestas</b> |
|--|-------------------|
| <b>1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?</b>  |                   |
| Estudiantes  | 64 (67%)          |
| Personal de Administración y Servicios   | 5 (5%)            |
| Personal Docente e Investigador  | 20 (21%)          |
| Otros  | 6 (6%)            |
| <b>2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?</b>  |                   |
| Compañeros/as y/o delegados/as de clase  | 32 (34%)          |
| Internet   | 27 (28%)          |
| Profesores/as  | 17 (18%)          |
| Publicidad, carteles   | 2 (2%)            |
| Otro (Por favor especifique)   | 17 (18%)          |
| <b>3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?</b>                                    |                   |
| Consulta   | 29 (31%)          |
| Queja  | 35 (37%)          |
| Mediación  | 29 (31%)          |
| Otro (Por favor especifique)   | 2 (2%)            |
| <b>4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...</b>   |                   |
| De carácter académico  | 54 (57%)          |
| De carácter laboral  | 6 (6%)            |
| Otros  | 5 (5%)            |
| De carácter administrativo   | 29 (31%)          |
| Sobre instalaciones y recursos materiales  | 1 (1%)            |
| <b>5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?</b>                                   |                   |
| Sí   | 45 (47%)          |
| No   | 50 (53%)          |
| <b>6. En caso de haber utilizado otras vías, ¿cuáles fueron?</b>   |                   |
| Profesor/a   | 12 (27%)          |
| Decano/a, Director/a de Escuela  | 7 (16%)           |
| Comité de empresa  |                   |
| Delegación de alumnos  | 2 (4%)            |
| Consejo de estudiantes   |                   |
| Director/a de Departamento   | 8 (18%)           |
| Rector/Vicerrector/a   | 3 (7%)            |
| Gerencia   |                   |
| Asesoría jurídica  |                   |
| Otro (Por favor especifique)   | 12 (27%)          |
| NS/NC  | 1 (2%)            |
| <b>7. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:</b> |                   |
| Muy satisfecho   | 57 (60%)          |
| Satisfecho   | 26 (27%)          |
| Insatisfecho   | 3 (3%)            |
| Muy insatisfecho   | 6 (6%)            |
| NS/NC  | 3 (3%)            |

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

|                  |          |
|------------------|----------|
| Muy satisfecho   | 44 (46%) |
| Satisfecho       | 28 (29%) |
| Insatisfecho     | 10 (11%) |
| Muy insatisfecho | 10 (11%) |
| NS/NC            | 3 (3%)   |

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

|       |          |
|-------|----------|
| Sí    | 59 (62%) |
| No    | 33 (35%) |
| NS/NC | 3 (3%)   |

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

|       |          |
|-------|----------|
| Sí    | 79 (83%) |
| No    | 13 (14%) |
| NS/NC | 3 (3%)   |

## E. Ejecución presupuestaria: detalle

| Fecha   | Concepto                          | Importe  |
|---|-----------------------------------|----------|
| <b>Cod. Económica 22000. Ordinario no inventariable. Material de oficina</b>      |                                   |          |
| 31/10/2020  | Material ordinario de oficina     | 37,18 €  |
| 31/01/2021  | Material ordinario de oficina     | 7,07 €   |
| 22/07/2021  | Material ordinario de oficina     | 6,33 €   |
| 30/07/2021  | Material ordinario de oficina     | 9,50 €   |
| <b>Cod. Económica 22003. Fotocopias</b>   |                                   |          |
| 23/12/2020  | Copias (31/3-23/12 2020)          | 138,23 € |
| 22/02/2021  | Copias (20/01-22/02 2021)         | 27,34 €  |
| 24/03/2021  | Copias (22/02-16/03 2021)         | 24,13 €  |
| 22/04/2021  | Copias (16/03-22/04 2021)         | 20,27 €  |
| 27/05/2021  | Copias (22/04-25/05 2021)         | 35,71 €  |
| 24/06/2021  | Copias (25/05-22/06 2021)         | 24,79 €  |
| 26/07/2021  | Copias (22/06-23/07 2021)         | 55,83 €  |
| <b>Cod. Económica 22609. Otros</b>  |                                   |          |
| 11/11/2020  | Material diverso                  | 14,79 €  |
| <b>Cod. Económica 22704. Utilización de aplicaciones informáticas</b>             |                                   |          |
| 24/11/2020  | Aplicación para gestión de la ODU | 963,59 € |
| <b>Cod. Económica 48209. A otras entidades e instituciones sin fines de lucro</b> |                                   |          |
| 14/07/2020  | Cuota Socio CEDU-2020             | 225,00 € |
| 14/06/2020  | Cuota Socio CEDU-2021             | 225,00 € |

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



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá

