



Universidad  
de Alcalá

DEFENSOR  
UNIVERSITARIO

**MEMORIA  
del  
CURSO 2005-2006**



**Presentada al Claustro  
y a la  
Comunidad Universitaria**

Alcalá de Henares, 31 de mayo de 2006

**Art. 21 del Reglamento del Defensor Universitario**  
**Art. 17.2 del Reglamento del Claustro**

*“En la sesión ordinaria correspondiente a los meses de abril o mayo el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria que será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas. El Presidente del Claustro podrá prever, en la siguiente convocatoria de este órgano, la posibilidad de que el Defensor Universitario comparezca para responder a las preguntas que los miembros puedan plantear respecto de las actuaciones recogidas en la memoria”*

Esta Memoria recoge la actuación del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá desde el mes de junio de 2005 hasta el mes de mayo de 2006, ambos inclusive. Ha sido redactada por las personas que han actuado en la Oficina del Defensor Universitario en este periodo:

Dr. José Antonio **GONZALO ANGULO** (Defensor)  
Dra. María José **CARMENA SIERRA** (Defensora Adjunta)  
Dña. María Jesús **PÉREZ LOBÓN** (Secretaria)

**MEMORIA CURSO 2005-06  
DEFENSOR UNIVERSITARIO UAH  
(periodo jun-05 a mayo-06)**

**ÍNDICE**

1. Consolidación de la figura del Defensor en la UAH
  - 1.1. Segundo año de funcionamiento
  - 1.2. Órgano de Participación y Asesoramiento
  - 1.3. Página web
  - 1.4. Relaciones con otros Defensores
  - 1.5. Otras actividades
  
2. Actuaciones de la Oficina del Defensor
  - 2.1. Actuaciones ordinarias: resumen
  - 2.2. Actuaciones relativas a los estudiantes
  - 2.3. Actuaciones relativas al PDI
  - 2.4. Actuaciones relativas al PAS
  - 2.5. Relaciones con órganos de gobierno y representación
  
3. Informes y recomendaciones emitidos
  - 3.1. La evaluación en los programas docentes
  - 3.2. Derechos de los estudiantes del plan antiguo de Farmacia
  - 3.3. Declaración sobre la integración de los TEU en el cuerpo de TU
  - 3.4. Funcionamiento de los Tribunales de Compensación
  
4. Recomendaciones a los Órganos de Gobierno de la UAH
  
5. APÉNDICES
  - 5.1. Reglamento del Defensor Universitario
  - 5.2. Recomendación sobre evaluación del aprendizaje en los programas aprobados por los Departamentos
  - 5.3. Informe y recomendaciones sobre la actuación de los Tribunales de Compensación en la UAH
  - 5.4. Información sobre la labor del Defensor Universitario contenida en la página web

## 1. CONSOLIDACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR EN LA UAH

Este apartado está destinado a situar, de forma breve, la figura del Defensor Universitario dentro de la Universidad de Alcalá, a la vez que describir el entorno de funcionamiento de la Oficina del Defensor y sus relaciones con otros órganos similares en otras universidades.

La figura de Defensor Universitario viene establecida en la disposición adicional 14ª de la Ley Orgánica de Universidades, y es obligatoria para todas las universidades españolas. Es difícil describir su cometido y estatuto de actuación con palabras más certeras que las contenidas en la propia Ley:

*“Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.”*

El Claustro de la Universidad de Alcalá, en cumplimiento de lo previsto en el art. 242 de sus Estatutos, nombró al Dr. José Antonio GONZALO ANGULO, Catedrático de Economía Financiera y Contabilidad, como Defensor Universitario el día 17 de febrero de 2004. Tras un periodo de actuación en solitario, el 16 de noviembre de 2004 el Rector de la Universidad nombró, a propuesta del Defensor, a la Dra. María José CARMENA SIERRA, Profesora Titular de Bioquímica y Biología Molecular, como Defensora Adjunta. Por otra parte, también en noviembre de 2004 se dotó y ocupó la plaza de apoyo administrativo prevista para la Oficina del Defensor, que fue adjudicada a Dña. María Jesús PÉREZ LOBÓN, que había ocupado anteriormente puestos de secretaria de dirección en distintos Vicerrectorados y en la Gerencia.

En este segundo periodo de funcionamiento no se han producido cambios en el personal permanente al servicio de la Oficina del Defensor, pero es necesario resaltar que, debido a que las especialidades del Defensor (Economía Financiera y Contabilidad) y la Defensora Adjunta (Bioquímica y Biología Molecular) no están relacionadas con el derecho, se ha buscado información y consejo en un especialista de la Universidad de Alcalá que pudiese emitir opiniones sobre cuestiones que tenían que ver con regulación o procedimiento administrativos. Por esta razón ha sido frecuente hacer consultas al Profesor Dr. Jesús del Olmo, actualmente Vicedecano 2º de la Facultad de Derecho y especialista en Derecho Administrativo, que ha atendido amablemente las mismas y ha dedicado muchas horas a aclarar puntos oscuros de la normativa universitaria, proporcionando una interpretación que—sin vincular necesariamente al Defensor—ha servido para orientarle en sus decisiones.

La ubicación de la Oficina del Defensor está en la planta baja del patio de Santo Tomás, dentro del Colegio de San Ildefonso, sede del Rectorado de la Universidad de Alcalá.

Para solicitar que este órgano actúe, la forma más directa de establecer contacto es por teléfono (918854178) o por correo electrónico ([defensor@uah.es](mailto:defensor@uah.es)), si bien es muy frecuente que los afectados por alguna presunta irregularidad o discriminación acudan en persona en horas de oficina (9 a 15 horas) en días laborables de lunes a viernes. Tanto las Delegaciones de Estudiantes como los Registros de la Universidad tramitan peticiones escritas con destino a la Oficina del Defensor.

Las normas que rigen la naturaleza, competencias y actuación del Defensor en la Universidad de Alcalá están contenidas en el Título IX de los Estatutos aprobados por el Claustro Universitario de 14 de mayo de 2003 y por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid mediante Decreto 221/2003 de 23 de octubre, así como en el Reglamento del Defensor, aprobado por el claustro en su sesión de 4 de junio de 2004.

## 1.1. Segundo año de funcionamiento

Esta memoria, que se confecciona por segunda vez en el periodo de actuación del Defensor, debe considerarse como continuación de la primera, que contenía el resumen de actuaciones del periodo febrero 2004 a mayo de 2005, y fue presentada en la sesión plenaria del Claustro de 24 de octubre de 2005.

Ni esta memoria tiene la intención, ni la anterior pretendía, ser un recuento de los éxitos y consecuciones de la Oficina del Defensor en el periodo, sino una reflexión sobre la situación actual del funcionamiento del servicio público de educación superior que corresponde a la Universidad de Alcalá, desde el punto de vista del respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria.

Las actuaciones del Defensor pueden verse, con los comentarios pertinentes, en la parte 2 de esta memoria, tanto por lo que se refiere a las actividades ordinarias (quejas, reclamaciones, etc.), como a las llevadas a cabo en forma de informes o recomendaciones a los órganos de gobierno.

Como resumen muy breve de la situación actual, puede afirmarse que la figura del Defensor es conocida y utilizada por la generalidad de los miembros de la universidad, y que se consiguen resolver los pequeños conflictos surgidos en la actividad docente, en especial entre estudiantes y profesores, pero sería muy importante que *los órganos de gobierno se emplearan en diseñar una estrategia de mejora generalizada de la calidad de la docencia y de la investigación*, lo que debe llevar, necesariamente, a un aumento del rendimiento de los estudiantes, derivado de su mejor aprovechamiento de los recursos, y a una mayor motivación del personal docente e investigador de la

UAH para cumplir objetivos claros, concretos y consensuados.

## 1.2. Órgano de Participación y Asesoramiento

En la sesión plenaria del Claustro de 30 de mayo de 2005 se nombró a los miembros del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, tal como está previsto en el art. 245 de los Estatutos. Los miembros del mismo, titulares y suplentes, que figuran en el CUADRO 1, constituyeron formalmente el mismo en la reunión que tuvo lugar el día 14 de junio de 2005, en la que se nombró secretaria del mismo a Doña María Jesús Pérez Lobón, que también lo es de la Oficina del Defensor, y se fijaron las normas de funcionamiento esenciales del mismo.

CUADRO 1: MIEMBROS DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO

	<b>PAS</b>	<b>PDI</b>	<b>ESTUDIANTES</b>
<b>TITULARES</b>	<b>D. Rafael MONDEJAR CASTILLEJO</b>  (Servicio de Promoción, Orientación Profesional y Relaciones Internacionales)	<b>Dra. Gloria QUINTANILLA LÓPEZ</b>  (Dpto. de Química Orgánica)	<b>D. Alejandro ALCINA NAVARRO</b>  (Medicina)
	<b>D. Jesús ZAFRA CÁMARA</b>  (Imprenta)	<b>Dr. Carmelo GARCÍA PÉREZ</b>  (Dpto. de Estadística, Estructura Económica y Organización Económica Internacional)	<b>Dña. Senaia LÓPEZ PÉREZ</b>  (Filología Hispánica)
<b>SUPLENTES</b>	<b>Pilar RIVILLA ESPAÑA</b>  (Secretaría Derecho)	<b>Dr. Alberto ALTÉS GARCÍA</b>  (Dpto. de Biología Vegetal)	No designaron
	<b>María Jesús RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ</b>  (Sección de Compras)	<b>Dra. Rosa LÓPEZ TORRIJOS</b>  (Dpto. de Historia del Arte)	No designaron

La misión reservada al Órgano de Participación y Asesoramiento es conocer las actividades y política general de actuación del Defensor Universitario, con el fin de discutir sobre las soluciones de los casos y hacer recomendaciones sobre las líneas de actuación futuras. Con independencia de las reuniones plenarias, que se han celebrado trimestralmente, se han mantenido reuniones sectoriales con los representantes de los estudiantes, del PDI y del PAS, con el fin de tratar problemas específicos de cada uno de los estamentos.

En total, por tanto, se han celebrado 4 reuniones plenarias y 12 reuniones sectoriales, en las que se han abordado los casos más importantes y las líneas de actuación de la Oficina del Defensor.

En particular, ha habido discusiones muy enriquecedoras en temas tales como la integración de personas con discapacidad, las encuestas docentes y su validez como instrumento de mejora de la gestión, la evaluación del aprendizaje, la situación actual de los Titulares de Escuelas Universitarias y sus expectativas ante la reforma de la LOU, los problemas de los Centros sites en Guadalajara, las funciones y misiones de los conserjes en los Centros docentes, la difusión de la figura del Defensor en la Universidad o el tratamiento que se da a los estudiantes de programas de intercambio. En todos los casos la profundidad con que se ha tratado el tema ha hecho que las conclusiones derivadas de casos particulares pudiesen servir como guía de actuación general para el Defensor.

En particular es importante la labor de consulta que se realiza a los componentes del Órgano de Participación, tanto en casos relativos a su sector, que en ocasiones provocan una intervención voluntaria que siempre es positiva, como cuando se pretende emitir una recomendación dirigida a los órganos de gobierno.

En su reunión plenaria de 17 de julio de 2006, el Órgano de Participación, tras debatir dos problemas importantes para la vida universitaria, como son los estudiantes que participan en programas de intercambio no aprobados por los Centros correspondientes y la presencia en la UAH de estudiantes discapacitados, realizó dos propuestas que se aprobaron por unanimidad, con las que pretendía solucionar dos situaciones que pueden lesionar derechos de miembros de la comunidad universitaria. Las propuestas, que serán enviadas al Rector y a los miembros del Consejo de Dirección competentes, son las siguientes:

1) Recomendación a los Vicerrectores de Relaciones Internacionales y de Docencia y Estudiantes para que *eviten que la Universidad envíe estudiantes al extranjero con becas o programas no aprobados por la Junta de Facultad* correspondiente. La razón es que la política de intercambios tiene que ser conocida y aprobada por estos órganos, puesto que se inscribe en una estrategia docente cuyo establecimiento y aprobación les corresponde, según el art. 61.2 de los Estatutos de la Universidad.

2) Recomendación para que la Oficina de Integración y Vida Independiente, que hasta el mes de mayo de 2006 dependía del anterior Vicerrectorado de Campus y Calidad Ambiental, y tras la remodelación de los Vicerrectorados posterior a la última elección de Rector ha dejado de funcionar, *se cree oficialmente y pase a depender orgánicamente de la Gerencia o de una de las Vicegerencias*, con el fin de que se consolide su existencia, se integre en el organigrama y en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad y se inscriba en el conjunto de servicios que ofrece regularmente.

### 1.3. Página web

Desde septiembre de 2005 está en funcionamiento, dentro del sitio web de la Universidad de Alcalá, una página correspondiente al Defensor Universitario, cuyo objetivo es proporcionar información sobre sus funciones, difundir las actuaciones realizadas y permitir una mejor comunicación con la Oficina del Defensor para plantear quejas o reclamaciones. La dirección es: [http://www.uah.es/defensor\_universitario/].

A través del menú situado a la izquierda de la página, como se puede ver en la FIGURA 1, se puede acceder a la información sobre normativa, funcionamiento y procedimientos a seguir para hacer uso del servicio.

FIGURA 1: PÁGINA DEL DEFENSOR

Defensor Universitario Universidad de Alcalá

PORTADA BUZÓN CONTACTO

## DEFENSOR UNIVERSITARIO

**LEGISLACIÓN**

- Reglamento Defensor
- Título IX Estatutos

**ACUDE AL DEFENSOR**

- Cuándo, dónde, cómo, qué, quién

**INFORMES Y DOCUMENTOS**

- Recomendaciones
- Memorias Anuales
- Informes
- Otras actuaciones

**OFICINA DEL DEFENSOR U.**

- Directorio
- Miembros del Órgano de Participación
- Ubicación y atención al público

**ENLACES**

- D. Universitarios C.A.M.
- D. Universidades España
- D. Universidades Europa
- Defensor del Pueblo
- REDUU

**BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Ayúdanos a mejorar la página Web del Defensor Universitario

**Oficina del Defensor Universitario**  
Edificio Rectorado  
(Plaza de San Diego s/n)  
28801 Alcalá de Henares  
Madrid  
Teléfono: 91 885 41 78  
Fax: 91 885 64 99  
E-mail: [defensor@uah.es](mailto:defensor@uah.es)

**DEFENSOR UNIVERSITARIO**

Bienvenido a la página del Defensor Universitario de la UAH. Aquí podrás conocer más sobre esta figura introducida por la LOU y recogida en nuestros Estatutos, cuyo cometido es velar por el respeto a los derechos y libertades de profesores, alumnos y personal de administración y servicios.

Para más información pulsa [aquí](#).

**NOTICIAS DE INTERES**

- El Órgano de Participación y Asesoramiento se constituyó en sesión plenaria el día 14 de junio de 2005.
- Publicada la Memoria anual del curso 2004 - 2005. Para verla pinche [aquí](#)

**W3C WAI-A WCAG 1.0**

Este web cumple el nivel A de Conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el contenido Web (WCAG1.0). Seguimos trabajando para aumentar el nivel de accesibilidad

En particular es importante el apartado titulado "Cuándo, dónde, cómo dónde, qué y quién", puesto que suministra una guía muy útil de lo que puede hacer el

Defensor por los universitarios que sientan vulnerados sus derechos, pero también les informa de las cosas que no están encomendadas o al alcance de la Oficina del Defensor Universitario (véase el Apéndice 5.4, colocado al final de esta Memoria).

En la página del Defensor se puede encontrar una parte importante de los documentos generados en su actuación, en particular:

- Las **recomendaciones** que se emiten para clarificar el ejercicio de determinados derechos (por ejemplo el derecho a examen, con sus diversas modalidades) o para solicitar actuaciones en algún sentido determinado por parte de los órganos de gobierno de la Universidad (por ejemplo sobre política de integración de personas con discapacidad).
- Las **memorias anuales** presentadas al Claustro, con un resumen de la actividad llevada a cabo en la Oficina del Defensor Universitario. En estos momentos se encuentran disponibles las que corresponden a los dos primeros periodos de funcionamiento (2004-05 y 2005-06).
- Los **informes** elaborados por el Defensor, donde se identifica algún problema general de funcionamiento de la Universidad, se discute y se reflexiona sobre las pautas para encarar la solución (por ejemplo sobre el cumplimiento de las fechas de entrega de actas o el cómputo de los periodos como becarios para efectos de quinquenios docentes).
- **Otras actuaciones**, cuyo reflejo en la página web pueda resultar de interés por relacionarse con la salvaguarda de los derechos y las libertades de los universitarios.

Aparte de ofrecer una guía de los componentes de la Oficina del Defensor Universitario, incluyendo a los miembros del Órgano de Participación, con sus nombres y forma de localizarlos, la página web facilita el planteamiento de quejas y consultas porque dispone de un enlace que facilita la posibilidad de enviar un correo electrónico y contiene un formulario para rellenarlo y, en su caso, enviarlo a la Oficina del Defensor directamente o a través de los Registros de la Universidad de Alcalá.

#### **1.4. Relaciones con otros Defensores**

Se ha continuado con la política de acercamiento y colaboración con defensores de otras universidades, en especial con los de la Comunidad de Madrid, con los que se mantienen reuniones periódicas, a fin de tratar problemas comunes y plantear estrategias con respecto a las actuaciones prioritarias.

Una vez al trimestre, siguiendo una costumbre iniciada en 2005, una de las universidades madrileñas acoge a los Defensores Universitarios de la Comunidad, con el fin de tratar temas que preocupan a todos y que van desde la aplicación de la evaluación continuada en el seno de los créditos europeos (ETCS) a las técnicas de mediación para resolución de conflictos. En el curso del periodo 2005-06 se han producido las siguientes reuniones:

- En la Universidad Rey Juan Carlos (19-12-05)
- En la Universidad Autónoma de Madrid (21-02-06)
- En la Universidad Europea de Madrid (05-04-06)
- En la Universidad Complutense de Madrid (06-06-06)

Es usual que estas reuniones regulares terminen con una recepción por parte del Rector de la Universidad anfitriona, a la que asisten los Vicerrectores que tienen más relación con la actividad de los Defensores, que son los que llevan problemas de docencia y estudiantes. Aprovechando estos encuentros con los equipos

rectorales, se les han planteado las necesidades urgentes de actuación para preservar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, y se ha aprovechado para reflexionar con ellos sobre las consecuencias de la nueva reforma de la estructura de los estudios universitarios, derivada del proceso de Bolonia, con la separación tajante entre grado y postgrado que conlleva.

Por la repercusión que pueda tener en el realce de la figura del Defensor, cabe destacar que la Ministra de Educación, Dña. Mercedes Cabrera, ha nombrado asesora, en el pasado mes de abril de 2006, a quien ocupaba el puesto de Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, la profesora Mercedes Gutiérrez.

Con independencia de estas reuniones programadas con los Defensores madrileños, son relativamente frecuentes los encuentros informales para tratar problemas que necesitan reflexión o solución urgente. No obstante, la forma más habitual de relación diaria es mediante el correo electrónico, a través del cual se hacen consultas generales o se plantean problemas de la actividad diaria, en los que se pide la opinión o se requiere información acerca de las prácticas de las universidades en situaciones potencialmente conflictivas.

Aunque menos frecuentes, los contactos con los Defensores del resto de las Comunidades Autónomas se realizan a menudo. La forma principal es la consulta sobre procedimientos, soluciones adoptadas en problemas particulares o prácticas universitarias (sobre todo relativas a política de alumnado).

Los Defensores Universitarios españoles tratan sus problemas en sus encuentros anuales. El correspondiente a 2005 (*VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*) tuvo lugar en la Universidad de Cantabria, los días 26 a 28 de octubre, y al mismo

asistió el Defensor Universitario y la Defensora Adjunta. El Encuentro se organiza en torno a conferencias de técnicos en legislación o gestión universitaria (por lo general por la mañana), que se completan con talleres de trabajo (por lo general por las tardes) donde se discuten los temas y se toman posturas comunes, que luego se difunden en las sesiones plenarias y quedan como posiciones de referencia para la práctica diaria. En el caso del Encuentro de Cantabria, se tomaron posturas en torno a los derechos de los investigadores, de los universitarios con discapacidad y de la evaluación de la investigación, entre otras.

Aunque con menos fuerza que en España, varios países europeos están introduciendo la figura del Defensor de los universitarios. La comunicación y coordinación entre los Defensores europeos también es un objetivo a conseguir, que se pretende alcanzar por medio de reuniones periódicas, la más importante de las cuales es un congreso anual. El *IV Congreso Europeo de Defensores Universitarios*, organizado por la Red Europea de Defensores en la Educación Superior (ENOHE), al que asistió la Defensora Adjunta, se celebró entre los días 17 y 19 de mayo de 2005 en Zurich (Suiza).

Por último, la Oficina del Defensor de la UAH participa también en una Red que aglutina defensorías de varios países hispanohablantes, que tiene su base en México. El nombre de la misma es Red de Defensores, Procuradores y Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU). El Defensor Universitario participa en calidad de miembro asociado. Esta Red está creciendo por incorporación de las Universidades que, en México y otros países centroamericanos, van estableciendo instituciones iguales o similares al Defensor Universitario.

## 1.5. Otras actividades

De forma paralela a las Oficinas de los Defensores Universitarios, son ya numerosas las Universidades españolas que han puesto en funcionamiento la figura de la Inspección de Servicios, con la finalidad de establecer los controles internos y de legalidad, necesarios para contribuir a la calidad de la prestación del servicio público de la educación superior que corresponde a la Universidad pública.

Debido al interés por temas y procedimientos que pueden llegar a ser comunes, el Defensor Universitario se ha preocupado de conocer las formas de actuación de las Inspecciones en las universidades donde llevan funcionando varios años. A tal efecto ha participado en las *V Jornadas de Inspección de Servicios en Universidades*, celebradas en Almagro (Ciudad Real), los días 23 y 24 de junio de 2005.

Por último, el Defensor Universitario ha contribuido también a la divulgación de su función en el seno de la campaña general de relaciones con los medios de difusión que lleva a cabo la UAH. A tal efecto ha tenido varias intervenciones en televisión y radio, programadas por la Universidad, entre las que destacan la entrevista para Localia TV (30-09-05) y las realizadas para la Cadena SER (30-06-05) y Onda Cero (15-09-05).



## **2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR**

La actividad diaria de la Oficina del Defensor Universitario es la recepción, tramitación y solución de consultas, quejas y mediaciones, que son las actuaciones ordinarias. Por último, una buena parte de la actuación del Defensor tiene que ver con reuniones y otras relaciones con los diferentes Órganos de Gobierno de la UAH. A continuación se da cuenta pormenorizada de estos tipos de actuaciones.

### **2.1. Actuaciones ordinarias: resumen**

En el periodo que va desde junio de 2005 a mayo de 2006, que es el cubierto por esta memoria, la Oficina del Defensor Universitario ha registrado 201 actuaciones, lo que supone un importante aumento respecto de las 122 registradas en el periodo anterior. La razón de este incremento hay que buscarla en la difusión de la función de la Oficina del Defensor, a la que han contribuido de manera importante los Claustrales, las Delegaciones de Alumnos de los Centros y los profesores de la Universidad.

De ninguna forma se puede interpretar ese incremento como un síntoma de aumento de la conflictividad, sino como exponente del mayor conocimiento de la existencia de la figura del Defensor en la comunidad universitaria.

La parte más numerosa de las actuaciones se concentra en épocas de exámenes y en los comienzos de semestre, ya que como se puede ver por el CUADRO 2, la mayoría de los reclamantes pertenecen al sector estudiantil. Las actuaciones que vienen inducidas por los otros sectores, si bien han crecido también, no lo han hecho en la misma medida. No obstante, el trabajo que, en promedio, requiere una actuación instada por los estudiantes es pequeña (entre 2 y 15 días), mientras que las actuaciones instadas por el personal de la Universidad, ya sea docente o de administración y

servicios, pueden muy bien sobrepasar, en promedio, los dos meses antes de poder ser resueltas.

#### CUADRO 2: ACTUACIONES POR SECTORES

	<b>2005-06</b>	<b>2004-05</b>
ESTUDIANTES	159	88
PDI	25	23
PAS	17	11
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>122</b>

Por tipos de actuaciones, cuyo número se puede ver en el CUADRO 3, el mayor aumento ha sido el correspondiente a consultas, y a continuación los relativos a mediaciones (cada vez más frecuentes) y las quejas y reclamaciones. La diferencia entre la queja o reclamación y la mediación radica en el tipo de petición que se hace, ya que por lo general en las primeras se trata de reclamar el ejercicio de algún derecho por parte de un órgano o persona, mientras que las mediaciones se refieren a situaciones donde el órgano o la persona tienen cierta discrecionalidad al decidir sobre algún asunto, y quien pide la actuación desea que la decisión se produzca de manera que le favorezca.

La petición de amparo que figura en la estadística del último curso se refiere a una colectividad de doctores, representantes en una Junta de Centro, que reaccionaron frente a la decisión de disolver la misma antes de que se cumpliera su mandato.

La estadística de consultas, contenida en el CUADRO 3, solo refleja las que han sido objeto de seguimiento y registro, por requerir diligencias de información o documentación previas a la respuesta por parte de la Oficina del Defensor. Las numerosas consultas que se reciben diariamente, ya sea por teléfono, por correo electrónico o por visita a la Oficina, y pueden ser evacuadas inmediatamente, no se registran como actuaciones en los cuadros presentados.

CUADRO 3: TIPOS DE ACTUACIONES DEL DEFENSOR

	<b>2005-06</b>	<b>2004-05</b>
Consultas	95	33
Quejas y reclamaciones	82	71
Mediaciones	23	18
Amparo	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>122</b>

A continuación se hace una breve reseña de las actuaciones dentro de cada uno de los sectores, con el fin de comentar sus características, formas de resolución y grado de éxito.

## 2.2. Actuaciones relativas a los estudiantes

En el CUADRO 4 se han reflejado los tipos de actuaciones demandadas por parte del sector de estudiantes. Hay variaciones significativas con respecto al periodo 2004-05, por lo que merece la pena detenerse en analizar las causas.

CUADRO 4: ACTUACIONES PARA ESTUDIANTES

	<b>2005-06</b>	<b>2004-05</b>
Exámenes	29	18
Matrícula y admisión	18	3
Postgrado	7	8
Actividad docente	18	10
Gestión alumnos	68	27
Infraestructura y servicios	5	13
Otros	14	9
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>88</b>

Dentro de las actuaciones relativas a estudiantes cabe destacar las quejas o reclamaciones relativos a la gestión del alumnado, donde se incluyen los problemas

relacionados con secretarías de los centros (mantenimiento de expedientes, certificados y atención al alumno), así como problemas relativos al régimen de permanencia, en especial a las convocatorias agotadas y a los créditos mínimos en el primer y segundo año de estudios. A pesar de su número, es preciso decir que, por lo general estos problemas se resuelven, con el Vicerrector de Docencia o con el Servicio de Alumnos, de forma muy satisfactoria.

Los problemas relativos a los exámenes, que aparecen en segundo lugar en los dos periodos que cubre este análisis son, con mucho los más preocupantes. Por lo general tienen que ver con la realización de los exámenes (fechas, contenido, etc.) y con las calificaciones (demora, revisiones, etc.). En un alto porcentaje de casos la conducta denunciada supone desconocimiento de los derechos que asisten a los estudiantes, y en bastantes de ellos el proceder podría caer dentro de los supuestos sancionables previstos por el reglamento disciplinario de los empleados públicos. Por fortuna, buena parte de los casos denunciados se resuelven tras informar al profesor u Órgano de Gobierno implicado de las consecuencias de su proceder. No obstante, no se ha tomado, hasta el momento, ninguna medida sobre la minoría que persiste en su actitud reprochable.

En esta memoria no se van a proponer ni al Claustro ni al resto de los Órganos de Gobierno de la UAH ninguna medida distinta de las que se propusieron el año pasado, ya que una parte de ellas está sin cumplir, pero se hará hincapié, en las recomendaciones que figuran al final, en que *la más urgente de todas es la elaboración del cuerpo normativo denominado Estatuto del Estudiante*, donde tiene cabida el régimen de exámenes, cuyo desarrollo es la asignatura pendiente más perentoria, por su trascendencia, para la normalización de la vida universitaria.

Por encima de lo anterior, es imprescindible en la Universidad implantar sistemas de evaluación continua de la docencia, centrados en la actividad desarrollada por el estudiante en el curso, a partir de sus conocimientos y trabajo, de forma que se pueda quitar importancia al examen final, puesto que su práctica en la mayoría de los casos solo es un ejercicio de la memoria en condiciones de tensión extrema, sin que la superación de la prueba garantice la comprensión de la materia ni el dominio de la técnica que se requiere para el ejercicio profesional de la misma.

Por lo que se refiere a las quejas relativas a la actividad docente (desarrollo de las clases, trabajos y prácticas; cambios de grupo o turno, etc.) y al proceso de admisión y matriculación, la mayor parte de las actuaciones se refieren a la evacuación de consultas de los afectados y, cuando están implicados los profesores o Centros, se ha encontrado siempre un elevado grado de comprensión para la búsqueda de soluciones.

Las demás actuaciones relacionadas en el CUADRO 4 reflejan, probablemente, el escaso grado de conflictividad en campos tales como el postgrado (incluyendo el doctorado) y la mejora de las condiciones materiales de la Universidad, como demuestra el hecho de que las quejas por la infraestructura (obras, condiciones de las aulas, aire acondicionado, calefacción, etc.) y servicios relacionados hayan descendido de manera significativa.

### **2.3. Actuaciones relativas al PDI**

Como se ha dicho antes, la relativamente baja cifra de quejas y reclamaciones procedentes del PDI no debe ser confundida con ausencia de conflictividad. Los casos que han llegado a la Oficina del Defensor se reparten casi por mitades entre consultas (que requieren por lo general una labor de documentación y consulta antes de contestar) y quejas o reclamaciones (que por lo general no se solucionan, en su caso, hasta pasados

varios meses) y después de multitud de reuniones con las partes implicadas. El resumen y comparación correspondientes pueden verse en el CUADRO 5.

De entre los 9 casos relacionados con “temas laborales”, más de la mitad se refieren a problemas de acoso en el trabajo, y se ha resuelto—si se puede llamar así—por desistimiento o renuncia de los demandantes.

CUADRO 5: ACTUACIONES PARA EL PDI

	2005-06	2004-05
Temas laborales	9	3
Postgrado	1	2
Actividad docente	4	11
Infraestructura y servicios	2	1
Otros	9	6
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>23</b>

Sin intentar hacer un análisis profundo de las causas de estas situaciones, se puede decir que en algún caso se trata de sentimientos subjetivos, sin aportación de pruebas, y en otros de la consecuencia de luchas intestinas en Departamentos o grupos de investigación, que producen ganadores y perdedores, pero en casi todos ellos los miembros de la Oficina del Defensor nos hemos sentido impotentes *para encontrar una solución que preservara la dignidad de las partes*.

Sería interesante *buscar alguna solución institucional a este tipo de casos, que suelen ser recurrentes y envenenan la convivencia* en los Departamentos o Institutos, ya fuera a través de procesos de mediación (como se está intentando en algún caso), ya proporcionando el consejo y la ayuda psicológica necesaria para superar los estados de derrota que proyectan en los afectados.

Aparte de los temas laborales, el capítulo más preocupante en las quejas del PDI se refiere a la actividad docente, en particular sobre la forma de pasar las encuestas docentes (sobre cuyo problema se está elaborando una recomendación), sobre problemas con estudiantes en programas de intercambio o sobre condiciones relativas a la investigación en el doctorado. No obstante, el número de quejas ha disminuido mucho respecto al año anterior.

Tanto el Vicerrectorado de Departamentos como el de Investigación han sido sensibles a los problemas planteados por la Oficina del Defensor, aunque no siempre hayan podido encontrar soluciones, por la dificultad que representaban. En la misma línea puede mencionarse la colaboración e intercambio de información sobre los problemas llevada a cabo con representantes de la Junta de Personal Docente e Investigador.

#### **2.4. Actuaciones relativas al PAS**

Aunque con un cierto aumento en los casos tratados, la distribución de las quejas y consultas de los miembros del PAS es pareja a la registrada el año anterior, y se centra en problemas surgidos con oposiciones y concursos, de una parte, y de otra con las condiciones diarias de trabajo. En el CUADRO 6 se ha resumido la tipología de actuaciones llevadas a cabo a instancia del personal de administración y servicios.

Los miembros del PAS del Órgano de Participación y Asesoramiento han hecho un esfuerzo meritorio por informar de la existencia y funciones del Defensor Universitario, pero estiman que probablemente se debiera reforzar la difusión de este órgano entre los miembros del personal de administración y servicios, para que considerasen su utilización de una forma más asidua. En este sentido se está diseñando una campaña de información, al igual que se hizo en su día con los estudiantes.

CUADRO 6: ACTUACIONES PARA EL PAS

	2005-06	2004-05
Oposiciones y concursos	4	2
Temas laborales	11	8
Otros temas	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>11</b>

Por orden de importancia, *la mayor cantidad de quejas corresponden a problemas laborales*, que han requerido mediación por parte del Defensor o la Defensora Adjunta. Como en el caso del PDI, los casos de presunto acoso, si bien se han dado en una pequeña proporción, no se han podido resolver a satisfacción de las partes, por lo que la posible solución que se diseñe para el profesorado debería alcanzar también al PAS.

Por lo que se refiere a las quejas y reclamaciones provenientes de oposiciones y concursos, se han podido resolver, por lo general, con la ayuda del Servicio de Recursos Humanos de la Universidad y de la Dirección de la Biblioteca. Los representantes del Comité de Empresa y de la Junta del PAS siempre han estado dispuestos a colaborar con el Defensor en la solución de los problemas relativos a este sector de la comunidad universitaria.

## **2.5. Relaciones con órganos de gobierno y representación**

Para completar este recuento de actuaciones del Defensor, se resumen a continuación las relaciones con otros órganos de gobierno y representación de la UAH.

En primer lugar, cabe destacar que el Defensor Universitario o la Defensora Adjunta acuden a las reuniones mensuales del Consejo de Gobierno como invitados del Rector. De esta forma conocen de primera

mano las decisiones tomadas y, llegado el caso, pueden enjuiciar y, en su caso, poner de manifiesto de antemano sus efectos en los sectores universitarios, a fin de prevenir consecuencias no deseadas. Hasta el momento no se ha solicitado asistir a las reuniones del pleno del Consejo Social de la Universidad, pero se está considerando la conveniencia de pedir ser invitados en las reuniones de la Comisión Académica del mismo, para conocer directamente la política seguida sobre ciertos problemas de los estudiantes.

Las relaciones con el Rector y los Vicerrectores, durante este periodo 2005-06, han seguido siendo fluidas, con el paréntesis obligado por las elecciones a Rector, en la primavera de 2006, que produjeron una ralentización en las reuniones habituales mantenidas individualmente con los miembros del Consejo de Dirección de la Universidad. Tras las elecciones, se acordó con el Rector que se actuaría con los Vicerrectores más vinculados con las actuaciones del Defensor (Docencia, Estudiantes y Postgrado) estableciendo programas dirigidos a solucionar los problemas más frecuentes en estos campos.

Mucha de la información necesaria para llevar a cabo cometidos de defensa de estudiantes se obtiene del Servicio de Alumnos y Planes de Estudio, dependiente del Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes, en el que se inscriben también las Secretarías de Alumnos de los Centros. Probablemente *sin la ayuda continua de todo el personal de estas unidades sería casi imposible sacar adelante las quejas* relativas a trámites administrativos, calificaciones o admisión. En muchas ocasiones, las constantes consultas y discusión de los problemas permiten mejorar significativamente la comprensión de los mismos, y diseñar las respuestas más idóneas.

La colaboración con el Gerente, y con los Servicios que dependen de la Gerencia (recursos humanos, contratación, gestión financiera...) ha sido constante, aunque afortunadamente no han sido muchos los casos

de quejas o reclamaciones planteados en relación con estas áreas.

Por lo que se refiere a las relaciones con las Facultades y Escuelas, *no es exagerado afirmar que sus Decanos y Directores son los más eficaces colaboradores de la Oficina del Defensor* a la hora de atender consultas, dar información sobre los sucesos que se investigan, mediar con Departamentos y profesores y, en general, facilitar la labor de Defensa de todos los sectores universitarios.

La colaboración de Departamentos e Institutos Universitarios está normalizándose cada vez más, y va evolucionando desde una posición recelosa mantenida en el pasado (como si la institución del Defensor Universitario hubiera sido una amenaza y no una garantía de legalidad para los mismos) a una postura de comprensión y colaboración en la solución de los problemas que implican a profesores.

En la medida que se reiteran los problemas, los Directores de Departamentos los asumen como propios y están dispuestos a buscar soluciones. No obstante, es preciso remarcar que, por lo general, los Directores de Departamentos e Institutos se resisten a asumir el nivel de autoridad que les atribuye la legislación universitaria, en cuyo ejercicio radica en no pocas ocasiones la salvaguarda de los derechos de los universitarios, buscando en instancias superiores (por ejemplo en los Vicerrectores o en el Gerente) la toma de unas decisiones que les corresponderían.

El Consejo de Estudiantes, y las Delegaciones de los Centros, han continuado siendo en este periodo una red de antenas para detectar los problemas en el sector estudiantil. En no pocas ocasiones, las denuncias y quejas han procedido de los órganos de representación estudiantil, aunque también es preciso decir que se ha detectado en este periodo una cierta ralentización en los programas de actuación llevados a cabo tradicionalmente por estos órganos de representación.

Por último, cabe destacar la privilegiada relación que la Oficina del Defensor mantiene con las personas que trabajan en la Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá (ISSUA), y en especial con la Jefa de Servicio, la Dra. Margarita Barón, que se encuentra al frente de la misma desde el 15 de octubre de 2005.

A pesar de que las funciones del Defensor y la Inspección no se solapan (el Defensor se abstiene de actuar en los casos en que el Rector encomienda a la Inspección iniciar investigaciones o incoar expediente de cualquier tipo), el objetivo común—recogido en los mandatos estatutarios de ambos órganos—de velar por la calidad de los servicios proporcionados por la Universidad ha permitido tratar con cierta amplitud algunos problemas relativos a la docencia y al profesorado, en los que se ha llegado a una comprensión común de los procedimientos a seguir para mejorar la actuación de la Universidad o para encarar la solución de problemas.

Por otra parte, el contacto permanente con la Inspección de Servicios ha permitido a los componentes de la Oficina del Defensor entender los procesos de régimen disciplinario que allí se siguen, al objeto de poder realizar, ahora o en el futuro, las recomendaciones pertinentes.

Es preciso remarcar que, en dos ocasiones diferentes la Inspectora de Servicios ha recomendado en sus informes la mediación por parte del Defensor Universitario para resolver sendos problemas sin tener que recurrir a la aplicación del régimen disciplinario. Los problemas se referían a:

- Docencia en dos asignaturas de las Ingenierías Técnicas de Informática (Gestión y Sistemas), y
- La utilización de recursos de investigación de un Departamento experimental.

En uno y otro caso las partes implicadas han aceptado la mediación y en estos momentos se está llevando a cabo.

Estas experiencias favorables han llevado a los dos órganos (Defensor Universitario e Inspección de Servicios) *a abogar por la creación de un servicio de mediación en la Universidad de Alcalá*, que podría ocuparse de buscar soluciones en caso de conflicto entre partes enfrentadas dentro de la Universidad (en particular si dichas partes son personas, por ejemplo profesores o estudiantes, o grupos de personas con intereses comunes).

La mediación informal es una actividad que la Oficina del Defensor realiza de forma cotidiana, con la que se llega a acuerdos para que una parte actúe con otra de forma que respete sus derechos e intereses, pero la instauración de una instancia de mediación formal como la que se ha propuesto al Rector de la Universidad por los dos órganos antedichos:

- a) requeriría la intervención de especialistas entrenados para intervenir en este tipo de soluciones, y
- b) se debería basar en protocolos de actuación conocidos y aceptados por las partes.

En todo caso, la mención de esta posibilidad se trae a colación en la presente Memoria para destacar el grado de colaboración y acuerdo entre la Inspección de Servicios y el Defensor al tratar problemas que preocupan a ambos, si bien salvaguardando las diferentes perspectivas que corresponden a uno y otro.

### 3. INFORMES Y RECOMENDACIONES EMITIDOS

La actividad del Defensor Universitario puede también deberse a iniciativa propia (contando con el Órgano de Participación y Asesoramiento) cuando identifica un problema general que requiere un informe o una recomendación, que dirige a los órganos de gobierno de la Universidad.

De esta manera, en el periodo 2004-05 se emitieron recomendaciones sobre los siguientes temas, que pueden consultarse en la página web del Defensor de la UAH, en la siguiente dirección de Internet [[www.uah.es/defensor\\_universitario/informes/recomendaciones.htm](http://www.uah.es/defensor_universitario/informes/recomendaciones.htm)] :

- Realización de exámenes orales
- Retrasos en la entrega de actas de las asignaturas
- Procedimiento a seguir en las revisiones de exámenes
- Exámenes de alumnos de programas de intercambio
- Política de integración de personas con discapacidad

El seguimiento de las recomendaciones del Defensor es directamente proporcional al grado de conocimiento y difusión de las mismas, lo que tiene que ver, sobre todo, *con la implicación de los órganos de gobierno de la Universidad en su implantación.*

El caso más encomiable, en este sentido, puede venir representado por la favorable reacción que en el Vicerrectorado de Docencia provocó el Informe sobre retrasos en la entrega de actas. La implicación de la Vicerrectora y el seguimiento posterior han reducido el incumplimiento en las fechas de entrega de actas desde más de un 66 por ciento a una cifra diez veces menor. Pero es preciso remarcar que no fue el Informe, sino la voluntad decidida y continuada de un órgano de gobierno la que produjo el efecto deseado.

Las demás recomendaciones se cumplen en la medida que son conocidas, y son más conocidas a medida que pasa el tiempo y los estudiantes y profesores las aceptan porque no hay otra normativa que les pueda ayudar. Algunos Departamentos o Centros las han tomado como punto de partida para desarrollar sus propias reglas, o simplemente las han aceptado y difundido.

En el curso académico 2005-06 se ha emitido una recomendación sobre el contenido de los programas de las asignaturas en lo referente a la evaluación de conocimientos; además se ha elaborado un dictamen sobre los derechos de los estudiantes de planes antiguos de la Licenciatura en Farmacia que tuvieran aprobados los créditos del primer ciclo, y ha elaborado una declaración sobre la integración de los Profesores Titulares de Escuela en el Cuerpo de Profesores Titulares de Universidad. Por último, se ha realizado un seguimiento de la actuación de los Tribunales de Compensación, al objeto de comprobar su funcionamiento y efectividad. Estas cuatro actuaciones a iniciativa propia se resumen a continuación.

### **3.1. La evaluación en los programas docentes**

Las actuaciones más solicitadas a la Oficina del Defensor tienen relación con presuntas irregularidades en el proceso de evaluación de la docencia, lo que se traduce normalmente en problemas con la realización de exámenes, su corrección y la revisión posterior de las calificaciones.

La escasa regulación de la evaluación en la normativa de la UAH, unida a la pervivencia de un cierto "autoritarismo" en la conducta de algunos (cada vez menos por suerte, ya que se basa normalmente en el desconocimiento de la normativa básica) profesores ha hecho que, a partir de las quejas recibidas y las soluciones dadas en los casos denunciados, el Defensor

haya redactado y difundido dos recomendaciones en el periodo 2004-05, relativas, respectivamente a procedimientos a seguir en los exámenes orales y en las revisiones de exámenes.

La reiteración de casos en los exámenes de septiembre de 2005 y febrero de 2006 aconsejaron volver de nuevo sobre el problema de los exámenes, y se hizo, tras consultar al Órgano de Participación y Asesoramiento, en forma de una recomendación general sobre evaluación del aprendizaje y su reflejo en los programas aprobados por los Departamentos de la UAH. La propuesta de recomendación fue enviada a Vicerrectores, Decanos y Directores de Centros para comentarios.

Se recibieron alrededor de una docena de comentarios, algunos de ellos extensos, sobre las materias cubiertas por el proyecto de recomendación, y el documento definitivo se envió a todos los cargos unipersonales de la UAH, ocupados por personal docente e investigador, con fecha 31 de mayo de 2006. El texto completo puede verse en el Apéndice 4.2

La recomendación tomó la forma de preguntas y respuestas, para que fuera más fácil localizar el problema y consultar su solución. Todas las recomendaciones están justificadas y basadas en la normativa existente. El contenido esencial de este documento es el siguiente:

- El programa de la asignatura, aprobado por el Departamento o Instituto Universitario, *debe recoger con el grado adecuado de detalle el proceso de evaluación* de conocimientos sobre la materia que cubre.
- Es la Facultad o Escuela, en nombre de la Universidad, la que debe dar publicidad a los programas, *mediante su difusión entre los estudiantes de cada titulación, antes incluso de*

---

*que se matriculen.* Los profesores deben informar a los estudiantes matriculados de los pormenores de la evaluación de las asignaturas, y cumplir lo establecido en los programas al evaluar.

- Los Estatutos de la UAH recomiendan utilizar la evaluación continua, y de no ser posible la misma se recurrirá a los exámenes como medio de comprobación de conocimientos.
- El responsable de la evaluación es el Departamento o Instituto. El profesor actúa, en su caso, siguiendo las instrucciones aprobadas por el mismo. Como tal, puede designar como evaluador al profesor de la asignatura o, alternativamente, señalar otro procedimiento que sustituya o complemente al profesor (por ejemplo un tribunal).
- *Todo estudiante matriculado tiene derecho a un examen final,* según el art. 144.1 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá, que habrá de consistir en una evaluación completa de la asignatura. Este derecho no puede limitarse por parte de ningún profesor, Departamento o Centro. No obstante, este precepto podría entrar en conflicto con el espíritu que anima los denominados créditos europeos (ETCS), por lo que sería bueno cambiarlo o adaptarlo para el futuro.
- Los exámenes parciales pueden estar previstos en los programas o ser anunciados en tiempo y forma por los profesores de la asignatura, a lo largo del curso. *Los exámenes parciales están sometidos al proceso de revisión al igual que los finales.*
- La revisión es una fase más del proceso de evaluación. Es responsabilidad de los Departamentos e Institutos universitarios, y se realizará de acuerdo con las instrucciones emanadas de los Consejos de Departamento. Es

habitual que se haga por parte de los mismos profesores que imparten las clases y hacen los exámenes, pero pueden diseñarse mecanismos alternativos o complementarios, así como instancias de apelación dentro del propio Departamento.

- Las fechas de los exámenes finales se aprueban por la Facultad o Escuela, y ningún profesor o Departamento pueden hacerlos en fecha diferente de las inicialmente programadas. Puede haber ciertas excepciones contempladas o consentidas por los Centros, como el adelanto o retraso de exámenes para estudiantes que participan en programas de intercambio europeos o nacionales.

Por último, la recomendación advierte que toda evaluación es un proceso de control de calidad sobre la actividad docente y discente, y que no debe ser considerada como un fin en sí misma, sino como otra forma de conocer si se han cumplido los objetivos de la enseñanza. En la evaluación, por tanto, se está midiendo la actuación del profesor al mismo tiempo que el conocimiento y aprovechamiento de los estudiantes.

### **3.2. Dictamen sobre los derechos de los estudiantes del plan antiguo de Farmacia**

La desaparición de los antiguos planes de estudio, en la década de los noventa, y su sustitución por los actuales fue resuelta, por lo general, con éxito por parte de todas las Facultades y Escuelas de la Universidad de Alcalá. Cuando los estudiantes agotaron sus convocatorias en el plan antiguo correspondiente (dos años después de que se hubiese acabado la docencia), los Decanos y Directores aplicaron las normas de equivalencia y adaptaron el currículo de los estudiantes que no habían aprobado, al objeto de que pudiesen terminar sus titulaciones de acuerdo con los nuevos planes.

En la Facultad de Farmacia, después de dejar agotar de forma generosa los planes antiguos, la Junta de Facultad aprobó unas normas de adaptación que obligaban a los estudiantes, con asignaturas pendientes para alcanzar la Licenciatura, a cursar créditos complementarios adicionales a las mismas, que hacían más costosa la carrera en términos de tiempo y esfuerzo. Los afectados por esta adaptación recurrieron a las instancias universitarias para que estas penalizaciones fueran eliminadas e incluso llegaron con sus demandas al Defensor del Pueblo.

Algunos de los estudiantes afectados que habían superado en el plan antiguo tres años de estudios y, por tanto, tenían aprobado el primer ciclo, se encontraron con que debían cursar créditos adicionales correspondientes al mismo para completar su carrera. El primer ciclo no tiene ningún reconocimiento en la Licenciatura de Farmacia, pero aporta algún derecho a quienes lo hayan terminado, porque en ocasiones y a efectos administrativos tienen equiparación al nivel de Diplomados universitarios (por ejemplo en el caso de algunas oposiciones a la Administración Pública).

Cuando la reclamación correspondiente llegó, en el año 2004, al Defensor Universitario, éste revisó los acuerdos de los órganos universitarios y trató de ver si había fallos en la aplicación de la legislación. Debido a lo complicado de los Reales Decretos que regulaban la transición a los nuevos planes y la demás legislación concordante, se tuvo que recurrir a un Dictamen, que emitió el asesor jurídico de la Oficina del Defensor, Dr. Jesús del Olmo, en el que no se observaban irregularidades en las decisiones tomadas, por más que hubieran impuesto un régimen de transición asaz gravoso para los afectados.

En tal sentido se emitió un Dictamen, en febrero de 2006, analizando la situación y constatando que, aunque el proceso de adaptación había significado la

existencia de penalizaciones crecientes no bien justificadas desde el punto de vista docente, que se diseñaron en función del número de asignaturas pendientes para terminar la Licenciatura, las decisiones correspondientes  *fueron tomadas de forma legítima por los órganos de gobierno adecuados*, y por tanto no podían ser recurridas por defectos administrativos.

Con independencia de lo anterior, en el Dictamen se establecía claramente que aquellos estudiantes que hubieran superado, en el plan antiguo, las asignaturas correspondientes a los tres primeros años, tenían derecho  *a que se les certificase como terminado el primer ciclo del antiguo plan de Licenciado en Farmacia*, con los derechos que esa posición conceda a quienes la ostenten.

Por otra parte, la solución al problema planteado por los alumnos del plan antiguo de Farmacia no queda cerrada por una posición con respecto a la legalidad de la solución tomada en su día, sino que debe ser abordada considerando los perjuicios que la adaptación ha supuesto a las expectativas legítimas de los afectados, que han visto retrasarse la fecha de terminación de sus estudios, e incluso peligrar la conclusión de los mismos. La Oficina del Defensor está en contacto con las autoridades de la Facultad de Farmacia, que se han ofrecido a buscar soluciones que puedan paliar los inconvenientes citados, dentro de un escrupuloso respeto a la legalidad emanada de los órganos de gobierno de la Universidad.

Debido a que el plan de estudios de la Licenciatura de Medicina se renovó muy tarde, de manera que entró en funcionamiento en el curso 1999-2000, existe un grupo pequeño de estudiantes  *que pudiera encontrarse en una situación parecida a los alumnos de Farmacia*. La Oficina del Defensor se ha puesto en contacto con la Facultad de Medicina en demanda de que las adaptaciones, en este caso, se realicen de una forma

menos gravosa para los estudiantes que no hayan finalizado sus estudios en el plan antiguo.

### **3.3. Declaración sobre la integración de los Titulares de Escuela Universitaria en el cuerpo de Titulares de Universidad**

En ocasiones la actuación del Defensor tiene un carácter preventivo, y por tanto no se desata por vulneración pasada de un derecho sino por la expectativa de que pueda vulnerarse si se toma un determinado curso de acción.

Este es el caso de la modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOU), largamente esperada, cuyos borradores, así como la versión final enviada por el Gobierno al Congreso de los Diputados, reduce los cuerpos de profesores a dos, Catedráticos y Titulares de Universidad (TE), dando de posibilidad de integración a los otros dos (Catedráticos de Escuela Universitaria y Titulares de Escuela Universitaria, TEU) en el cuerpo de Titulares de Universidad siempre que los afectados posean el título de doctor.

El problema de la integración se plantea con mayor incidencia en el cuerpo de los TEU, porque supone una auténtica promoción, ya que los profesores integrados pasarán a tener mayor nivel administrativo y, por tanto, mayor retribución, aparte de derechos adicionales, como por ejemplo poder concurrir a las habilitaciones para Catedráticos de Universidad.

La discusión sobre los derechos de los TEU se planteó en el Órgano de Participación y Asesoramiento y, aunque la Declaración fue asumida por el Defensor y la Defensora Adjunta, éstos contaron con el acuerdo del citado Órgano en cuanto al contenido esencial de la misma: que los TEU doctores se integraran en el cuerpo de profesores TU por conversión automática de sus propias plazas, sin más condiciones, ya que:

- La única diferencia entre los requisitos de acceso a ambos cuerpos es *la posesión del título de doctor*.
- El contenido y estructura de las pruebas de acceso *son muy similares* para ambos cuerpos.
- En muchas ocasiones la dotación de un tipo de plaza u otro no dependía de la existencia de doctores, sino de las disponibilidades presupuestarias en el momento de la dotación.
- Los procedimientos habituales de selección de personal en la administración pública contemplan en ocasiones el caso de *promoción automática* si se cumplen ciertos requisitos.

Además, en la Declaración se abordaba el problema de los TEU no doctores, para los que se solicitaba un periodo generoso al objeto de que, una vez que hubieran realizado la Tesis Doctoral, pudiesen integrarse en sus plazas de la misma forma que los que a la entrada en vigor de la modificación fueran doctores.

En las últimas versiones conocidas del Proyecto de Ley de Modificación de la LOU, y particularmente en la enviada al Congreso y actualmente en tramitación, se ha optado por la acreditación previa de los TEU doctores, y se ha suprimido toda referencia a un periodo para que los TEU no doctores obtuviesen el título.

### **3.4. Funcionamiento de los Tribunales de Compensación**

Debido a las consultas, quejas y reclamaciones recibidas relativas a los Tribunales de Compensación, la Oficina del Defensor ha venido solicitando, a lo largo de estos dos años de funcionamiento, datos a las Facultades y Escuelas que permitieran conocer la forma de aplicación de la normativa sobre Tribunales de Compensación aprobada por la Junta de Gobierno de la UAH en todos los Centros.

Tras las oportunas pesquisas, en las que se contó con la eficiente y puntual colaboración de los Centros, las conclusiones más relevantes fueron las siguientes:

- 1) No todos los Centros propios, ni los adscritos, *habían puesto en funcionamiento los Tribunales de Compensación*. Aunque la razón que se podía dar era la ausencia de peticiones, en algunos casos tampoco había voluntad de dar a conocer el procedimiento mediante su difusión entre los alumnos.
- 2) En los Centros que tenían en vigor el procedimiento de Compensación y recibían habitualmente peticiones, *la reacción ante las peticiones era muy dispar*. En general, los casos de concesión del aprobado en la última asignatura eran raros, salvo en las titulaciones técnicas donde la compensación era práctica habitual.
- 3) Los Tribunales de Compensación utilizaban criterios de evaluación y concesión *que no siempre eran conocidos por los solicitantes*, lo que llevaba a desperdiciar la posibilidad de aprobar la última asignatura al no conocer los modos de proceder de los Tribunales.

A la vista de estos datos, la Oficina del Defensor se dirigió a todas las Facultades y Escuelas, así como a los Centros adscritos, para que hicieran públicos los criterios manejados por los Tribunales, al objeto de ayudar a los posibles peticionarios. A lo largo del curso 2005-06 los diferentes Centros han ido aprobando y difundiendo criterios, y algunos de ellos han recibido las primeras peticiones de compensación.

El primer análisis efectuado de la situación, en junio de 2005, puede verse en el Apéndice 5.3 de esta Memoria. Tras constatar la situación, se ha realizado un seguimiento en el curso 2005-06, detectándose una notable mejora de la situación, en particular del conocimiento de los criterios manejados por los

Tribunales, que ha servido para que los estudiantes calibrasen, antes de presentar su solicitud, las posibilidades de éxito que tienen. No obstante, es preciso decir que algunos de esos criterios endurecen innecesariamente los requisitos para aprobar por compensación, de manera que hay ciertos Centros donde es prácticamente imposible obtener el título compensando la última asignatura de la carrera correspondiente.

La posibilidad de aprobado por compensación es una institución presente en muchas universidades españolas. La idea que preside implantar esta posibilidad *es la de dar facilidades a los estudiantes que se encuentran imposibilitados para aprobar la última asignatura*, lo que en ocasiones no tiene que ver con sus capacidades personales (es raro que alguien que ha superado todas las demás no sea capaz de aprobar la última, sea ésta la que sea), sino con diferentes circunstancias adversas de la vida de los universitarios que los van alejando de las aulas y les hacen casi imposible seguir una disciplina de estudio (por ejemplo las desgracias familiares, las enfermedades, la obligación de trabajar, etc.).

El Defensor Universitario está convencido de que la Universidad de Alcalá, gracias a la actuación de sus órganos de gobierno, encontrará la manera de hacer entender a los Centros más reticentes las bondades del sistema, así como la necesidad de clarificar y flexibilizar las condiciones para el ejercicio eficiente de este derecho, puesto que la voluntad de la Junta de Gobierno que aprobó la normativa era que los estudiantes, sin importar el nivel o la titulación, pudiesen beneficiarse de este sistema de conclusión de su carrera.

#### 4. **RECOMENDACIONES A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA UAH**

El art. 21 del Reglamento del Defensor establece que la presente Memoria debe contener un resumen de las principales recomendaciones efectuadas. En la Memoria del periodo 2004-05 se realizaron 7 recomendaciones, dirigidas a diversos órganos de gobierno de la Universidad. La impresión que el Defensor Universitario tiene sobre la eficacia de las recomendaciones efectuadas es, en el mejor de los casos, escéptica, ya que gran parte de ellas están todavía por considerar debidamente.

En concreto, de las siete recomendaciones, la única que se ha cumplido adecuadamente es la referente al problema de la contratación de profesores con instrumentos inadecuados. De una forma parcial se han atendido tres de ellas, si bien parece que hay voluntad decidida de afrontar los problemas y llegar a las soluciones adecuadas:

- Atajar la falta de puntualidad en la entrega de actas de las asignaturas.
- Actuar sobre las condiciones físicas y de docencia de la Escuela de Magisterio de Guadalajara.
- Mejorar la calidad y atención en las Secretarías de los Centros.

Por el contrario, *hay tres recomendaciones, posiblemente las de más calado, que se han ignorado por parte del Consejo de Dirección, y se refieren a:*

- 1) **Desarrollo del Estatuto del Estudiante** (no se ha aprobado ninguno de los reglamentos que lo componen, cuando es urgente e inaplazable, al menos, contar con una normativa completa de exámenes).
- 2) **Mejora de las condiciones de evaluación de la docencia** (en concreto, que figuren de forma

completa en los programas, que se estudien los casos más dramáticos de fracaso en asignaturas y que se establezcan mecanismos de control de las revisiones de calificaciones en el seno de los Departamentos—por ejemplo un Tribunal de Apelación).

- 3) **Desaparición (o al menos suspensión) de las limitaciones temporales sobre la permanencia máxima de los estudiantes en la Universidad,** puesto que de hecho no se aplican en la actualidad y son causa de inquietud e inseguridad para los afectados.

Estas recomendaciones, en forma de petición formal, volverán a figurar en las Memorias posteriores en la medida que no se hayan atendido.

Debido al escaso éxito que, al parecer, han tenido unas recomendaciones tan moderadas, *el Defensor Universitario no desea añadir en esta Memoria otras nuevas.* Por el contrario, hace constar el fracaso de su labor al querer instar cambios que considera imprescindibles para la normalización de la vida universitaria y hace votos para que el Claustro, a quien va dirigida esta relación de actuaciones, pueda tener más éxito en provocar las reacciones necesarias de los órganos de gobierno pertinentes.



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



## 5. APÉNDICES

### APÉNDICE 5.1

Reglamento del Defensor Universitario de la UAH, aprobado en el Claustro de 4 de junio de 2004, con el art. 21 modificado según acuerdo del Claustro de 30 de mayo de 2005

---

## REGLAMENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

En cumplimiento de lo preceptuado en el apartado a) del artículo 243 los Estatutos de la Universidad de Alcalá, aprobados mediante Decreto del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid 221/2003, de 23 de octubre (BOCM de 31 de octubre), el Claustro, en su sesión del día 4 de junio de 2004. , ha aprobado el presente Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, en el que se regulan tanto las funciones, competencias y procedimientos de este órgano, como el funcionamiento de su oficina.

### CAPÍTULO I. Naturaleza y competencias del Defensor Universitario.

#### **Art. 1. Naturaleza y competencias.**

1. El Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá es, según el artículo 240 de los Estatutos de la Universidad, el órgano unipersonal encargado 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.

2. El objetivo primordial de la actuación del Defensor Universitario es la mejora de la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación, ofrecido por la Universidad a la sociedad.

3. El Defensor Universitario tiene las competencias establecidas en el artículo 243 de los Estatutos de la Universidad.

#### **Art. 2. Actuación a instancia de parte.**

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede dirigirse, en demanda de protección, al Defensor Universitario, expresando de forma fehaciente sus cuestiones, quejas, reclamaciones o conflictos que tengan su origen en la actuación de otros órganos, servicios administrativos, comisiones académicas u otras instancias, cualquiera que sea su naturaleza, que operen en el seno de la Universidad o en nombre de la misma, incluyendo las entidades que actúen en régimen de dirección única con ella.

#### **Art. 3. Actuación de oficio.**

El Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia cuando, detectada una situación general que suponga incumplimiento de la legislación o discriminación, considere necesario dirigirse a un órgano de la Universidad de Alcalá para que modifique su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que estime oportunas.

**Art. 4. Criterios de actuación.**

En su actuación, el Defensor Universitario sopesará las razones que han llevado a la actuación que se denuncia, así como los fundamentos jurídicos, administrativos y de gestión subyacentes, y formulará una recomendación de actuación, en la que podrá sugerir que se cambie dicha actuación, que se tomen medidas para no repetirla en el futuro o que se cambie la normativa en la que se basa, siempre que fuera competencia de la propia Universidad.

**Art. 5. Recomendaciones.**

Las decisiones e informes del Defensor no tendrán carácter vinculante ni serán de obligado cumplimiento. Por su naturaleza de recomendaciones, no serán susceptibles de recurso alguno.

**Art. 6. Colaboración.**

Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a prestar su colaboración al Defensor Universitario. En especial le harán llegar, cuando lo requiera, las resoluciones, actas, oficios y demás documentos donde estén recogidos los acuerdos relativos a las actuaciones que le hayan sido denunciadas. Además, estarán obligados a comparecer, personalmente o por escrito, cuando sea necesario para el proceso de investigación de las actuaciones.

**Art. 7. Asistencia al Claustro.**

El Defensor Universitario podrá asistir a las sesiones del Claustro, con voz pero sin voto.

**Art. 8. Medios materiales y personales.**

1. El Defensor Universitario dispondrá de una consignación presupuestaria propia, que será fijada en los presupuestos generales de la Universidad, para atender a los gastos que suponga la prestación del servicio y que gestionará a través del correspondiente centro de coste propio. Además, contará con una sede representativa y podrá utilizar, previa comunicación, los medios e instalaciones con que cuente la Universidad y las entidades que actúen en régimen de dirección única con ella.

2. El Defensor Universitario contará con el personal que resulte necesario y que figure en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

## CAPÍTULO II. Nombramiento y cese

### **Art. 9. Elección.**

La elección del Defensor Universitario constará en el orden del día de la sesión del Claustro. Presentado el candidato por parte de la Mesa del Claustro, se procederá a la votación secreta por parte de los claustrales. De no alcanzar la mayoría requerida, la Mesa estará obligada a presentar un nuevo candidato en el plazo de un mes, procediendo a la convocatoria de la sesión correspondiente.

### **Art. 10. Mandato.**

El período de tres años que constituye el mandato del Defensor Universitario comenzará a contar desde el día siguiente al de su elección. Al cumplirse el plazo previsto, si no hubiera sido renovado en su cargo o sustituido, el Defensor quedará en funciones y se deberá convocar una nueva elección en la primera sesión del Claustro que se convoque.

### **Art. 11. Sustitución.**

En caso de vacante, ausencia o de cualquier causa de imposibilidad de ejercicio del cargo, el Defensor Universitario será sustituido, por este orden, por los Defensores Adjuntos Primero y Segundo.

### **Art. 12. Revocación del Defensor Universitario**

La revocación del Defensor Universitario podrá ser instada, ante el Claustro, en las mismas condiciones establecidas para la convocatoria extraordinaria de elecciones a Rector. En la sesión del Claustro convocada al efecto, que a diferencia del cese del Rector no deberá tener forzosamente el carácter de extraordinaria ni tener como único punto del orden del día esta revocación, se dará audiencia al Defensor Universitario y se resolverá mediante votación por papeleta.

### **Art. 13. Defensores Adjuntos.**

Los dos Defensores Adjuntos serán nombrados y destituidos oficialmente por el Rector, a propuesta exclusiva del Defensor Universitario, dando conocimiento de ello al Claustro y al Consejo de Gobierno. Salvo por el caso contemplado en el artículo 11, los Defensores Adjuntos cesarán cuando cese el Defensor que los propuso. En todas sus actuaciones, los Defensores Adjuntos tendrán la misma consideración que el Defensor Universitario

### **Art. 14. Indemnidad.**

Ni el Defensor Universitario ni los Defensores Adjuntos podrán ser sancionados o expedientados por causa de las opiniones, recomendaciones o informes que manifiesten o elaboren en ejercicio de su función. De la misma forma, ninguno de ellos podrá excusar la expresión de su propio juicio o fundamentarlo en razón de la disciplina debida a otros órganos de la Universidad.

## CAPÍTULO III. Régimen de actuación y procedimiento a seguir

### **Art. 15. Clases de actuaciones a instancia de parte.**

Las actuaciones a instancia de parte del Defensor Universitario podrán ser clasificadas como consultas, quejas o reclamaciones y arbitrajes. En cada caso, teniendo en cuenta las directrices emanadas del Órgano de participación y asesoramiento, se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.

### **Art. 16. Clases de actuaciones de oficio.**

Las actuaciones por iniciativa propia del Defensor Universitario podrán ser clasificadas como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados. El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. De no producirse la respuesta adecuada, el Defensor podrá poner en conocimiento de la autoridad jerárquica superior la situación, para que tome las medidas oportunas.

### **Art. 17. Admisión y tramitación.**

Formuladas la consulta, o la queja o reclamación, el Defensor tendrá quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa contraria. En todo caso, una vez admitidas, se dará cuenta a los órganos o servicios cuya actuación haya originado el conflicto, a fin de que aporten las justificaciones oportunas o los fundamentos de su comportamiento en un periodo máximo de quince días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Defensor podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda. El Defensor podrá mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estime conveniente este procedimiento para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.

### **Art. 18. Rechazo de peticiones y suspensión de la tramitación**

El Defensor Universitario rechazará las consultas, quejas o reclamaciones anónimas, así como las formuladas con insuficiente fundamentación. En el caso de aquellos asuntos sobre los que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, se suspenderá la tramitación, sin perjuicio de que se investiguen los problemas generales planteados en ellas y se emitan las recomendaciones genéricas pertinentes.

### **Art. 19. Confidencialidad.**

1. Las tareas que realice el Defensor Universitario en el desempeño de sus funciones, comprendidos los informes, testimonios y actuaciones que obren en cada expediente, así como su tramitación, tienen carácter confidencial y están sujetos a reserva por parte de todos los componentes de la oficina del Defensor, y de todas las personas u órganos que sean parte de la actuación.

2. La información recibida en el curso de las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario estará sometida al deber de secreto, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes sobre la denuncia de hechos delictivos, o en la legislación sobre régimen disciplinario de los empleados públicos. A este respecto, de las actuaciones del

Defensor Universitario se pueden derivar comunicaciones al Rector o al Gerente de la Universidad, relacionados con la posible incoación de expedientes disciplinarios.

**Art. 20. Arbitraje.**

En las actuaciones de arbitraje, las partes implicadas deberán solicitar voluntariamente la actuación del Defensor Universitario, y comprometerse a acatar el laudo emitido. Las partes en conflicto deberán identificar el alcance del mismo y podrán, en el proceso abierto, formular por escrito sus consideraciones y fundamentos de actuación. El Defensor, por su parte, podrá reunir a las mismas y consultar a terceros sobre la decisión final. Salvo renuncia por parte de los afectados, el laudo será emitido por escrito. El incumplimiento de lo establecido en el laudo, una vez sea conocido por el Defensor, llevará a solicitar las actuaciones de los órganos universitarios competentes para corregir la situación.

**Art. 21. Memoria (redacción dada por el Claustro de 20-V-2005)**

En la sesión ordinaria correspondiente a los meses de abril o mayo el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria que será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas. El Presidente del Claustro podrá prever, en la siguiente convocatoria de este órgano, la posibilidad de que el Defensor comparezca para responder a las preguntas que los miembros puedan plantear respecto de las actuaciones recogidas en la memoria.

## CAPÍTULO IV. Órgano de Participación y Asesoramiento

**Art. 22. Composición.**

El Órgano de Participación y Asesoramiento establecido en el artículo 245 de los Estatutos de la Universidad será nombrado por el Claustro, estará presidido por el Defensor Universitario y de él formarán parte dos estudiantes, dos miembros del personal de administración y servicios y dos miembros del personal docente e investigador. Los componentes de este órgano serán designados por los sectores a los que pertenezcan. Como Secretario, con voz, pero sin voto, actuará un miembro del personal al servicio del Defensor Universitario, designado por éste.

**Art. 23. Mandato.**

Se nombrarán tantos titulares como suplentes. Los componentes dejarán de pertenecer al Órgano de Participación y Asesoramiento por dimisión, cuando dejen de pertenecer al Claustro o cuando cese su relación como estudiantes, personal de administración de servicios o personal docente e investigador de la Universidad de Alcalá.

**Art. 24. Competencias.**

El Órgano de Participación y Asesoramiento, que se reunirá en pleno, con asistencia del Defensor Universitario y sus Adjuntos, al menos tres veces en el curso académico, recibirá información de los asuntos tramitados, así como de la política general seguida por el Defensor al resolver las diferentes cuestiones planteadas. De estas reuniones se levantarán las actas correspondientes, que servirán de referencia para que el Defensor fije su política de actuación, aunque no estará condicionado ni vinculado necesariamente por las opiniones y sugerencias expresadas en ellas.

**Art. 25. Otras reuniones sectoriales.**

Con independencia de las reuniones en pleno, el Defensor Universitario podrá mantener reuniones con los representantes de cada sector, a fin de intercambiar opiniones y puntos de vista sobre los casos en trámite y demás actuaciones a seguir o emprender.

## CAPÍTULO V. Reforma del Reglamento

**Art. 26. Reforma**

Este Reglamento podrá ser modificado por el Claustro, ya sea por iniciativa del Defensor Universitario, ya por iniciativa del propio Claustro. En la proposición, deliberación y aprobación de las modificaciones, se estará a lo establecido para la modificación del Reglamento de Régimen Interno del Claustro.

### Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Claustro de la Universidad de Alcalá, se publicará en el Boletín Oficial de la misma y estará disponible para todos los miembros de la comunidad universitaria.



## APÉNDICE 5.2.

Recomendación sobre evaluación del aprendizaje en los programas aprobados por los Departamentos de la UAH

---

ASUNTO: RECOMENDACIÓN SOBRE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LOS PROGRAMAS APROBADOS POR LOS DEPARTAMENTOS DE LA UAH

DESTINATARIOS: Facultades, Escuelas, Institutos, Departamentos y Centros

**N/REF: 06/05/327-0**

### OBJETO

Esta recomendación se emite con el propósito de orientar sobre cómo incluir en los programas de las asignaturas las informaciones referentes a la evaluación del aprendizaje, tema sobre el cual se han recibido consultas y quejas en los últimos meses en la Oficina del Defensor.

### ANTECEDENTES NORMATIVOS

La regulación del contenido de los programas viene recogida en el art. 142 de los Estatutos de la UAH, mientras que en el art. 144 se describe el procedimiento a seguir para realizar la evaluación del aprendizaje de los estudiantes.

En esencia, el régimen de evaluación debe estar recogido, con el detalle necesario, en el programa de la asignatura, aprobado por el Departamento. La obligación de dar publicidad al programa corresponde al Centro, que debe poner a disposición de los alumnos interesados el contenido del mismo antes del comienzo del curso, lo que se suele hacer a través de la Guía Académica de cada una de las titulaciones.

En el programa debe estar reflejado el régimen de evaluación, esto es, el conjunto de procedimientos que el profesor utiliza para comprobar el nivel de aprendizaje de la asignatura y otorgar la calificación a cada uno de los estudiantes.

El criterio inspirador de la programación docente debe ser la evaluación continua del estudiante, a través de la realización de trabajos, exposiciones, prácticas de laboratorio, exámenes u otros medios que se consideren idóneos. Esta consideración no sólo es válida para las materias adaptadas a las exigencias del Espacio

Europeo de Enseñanza Superior (EEES), sino para cualquier asignatura impartida en la Universidad de Alcalá.

Cuando no sea posible la evaluación continua descrita anteriormente, la evaluación se plasma en actos individuales (pruebas o exámenes) que conforman la calificación final.

La evaluación es, en la Universidad pública, un proceso sometido al régimen de los actos administrativos. El profesor evalúa según criterios públicos previamente aprobados por el Departamento, en nombre de la Universidad. Las calificaciones otorgadas son recurribles por vía administrativa, contencioso-administrativa y judicial, como cualquier otra actuación en el ámbito universitario. La libertad de cátedra, que a veces se aduce como fundamento o cobertura de una determinada evaluación, es un derecho individual de orden ideológico que raramente podría estar relacionado, en la práctica, con la evaluación en sí.

## **PROBLEMAS MÁS FRECUENTES APARECIDOS EN LA PRÁCTICA**

Hay un conjunto de problemas que se repiten en las Facultades y Escuelas de la UAH en los últimos años, y cuyo tratamiento conviene aclarar, siguiendo el espíritu de los vigentes Estatutos. Para cumplir ese cometido se han redactado los párrafos que siguen.

### **¿Quién es el responsable del procedimiento de evaluación?**

El Departamento o Instituto Universitario (arts. 77 y 90), cuyo *Consejo debe aprobarlo para cada materia en particular, y hacerlo constar en el programa de la misma*. También es el responsable de su difusión entre los estudiantes y de su cumplimiento. El procedimiento debe constar por escrito, de la forma más completa posible, y estar disponible gratuitamente para los estudiantes antes de que se abran los periodos de matrícula. El Director del Departamento o del Instituto tiene la obligación de hacer cumplir los acuerdos que se hayan tomado.

### **¿Quién evalúa los conocimientos?**

La persona *u órgano colegiado designado por el Departamento*, que por lo general suele ser el profesor encargado de la impartición de la asignatura. No obstante, hay ocasiones en las que se designa una persona o comisión distinta del profesor que imparte las clases y otras en las que es obligatorio que intervenga un tribunal (por ejemplo en las convocatorias 5ª y 6ª).

### **¿Cómo se difunde el programa de cada asignatura?**

Antes de la matriculación, la responsabilidad de la difusión y publicidad general del programa, o las partes esenciales del mismo, es de la Facultad o Escuela, en nombre de la Universidad. Una vez que el estudiante está matriculado, es el Departamento o Instituto (lo que se realiza a través del profesor encargado de la asignatura) quien debe dar a conocer el programa con todas las condiciones relacionadas con la asignatura. El medio concreto utilizado es responsabilidad *del Departamento o Instituto, pero siempre se debe garantizar el público conocimiento*. Si bien en el pasado se hacía dejando una copia en las copisterías del Centro, lo habitual en el momento actual es utilizar la web del Departamento o la Universidad, que es gratuita y de acceso público. La utilización en exclusiva de plataformas virtuales (WebCT, por ejemplo) de acceso restringido no es un medio adecuado para cumplir esta misión, porque el estudiante no accede a las mismas hasta que se encuentra cursando la asignatura. En caso de discrepancia entre el contenido del programa difundido por el Centro y el contenido en estas plataformas, deben primar las condiciones establecidas en el primero.

### **¿Todos los estudiantes tienen derecho a un examen final?**

En efecto, el derecho a examen final no puede limitarse en los programas, ni tampoco por parte del profesor. *La prohibición de concurrir a un examen final solo puede ser producto de una sanción académica, tomada con las formalidades correspondientes*. Todo estudiante matriculado tiene derecho a acudir a realizar el examen final en la fecha fijada, según el art. 144.1 de los vigentes Estatutos, lo que quiere decir que el programa debe tener prevista la realización de una prueba general y única de la asignatura, con independencia del régimen que se utilice en condiciones normales para evaluar. Este derecho es ejercitable con independencia de si se ha asistido o no a clase, si se han realizado las prácticas o si se han hecho los trabajos. La falta de superación de algunos o todos los parciales no puede ser motivo de exclusión del examen final. El texto de los Estatutos es muy claro, y no deja lugar a dudas, ni siquiera en el supuesto de evaluación continua, ya que establece que *"Será criterio inspirador de la programación docente la evaluación continua del estudiante, sin menoscabo del derecho a la realización de pruebas finales"*.

No obstante, este Defensor considera que los sistemas de evaluación inspirados en los créditos europeos (ETCS), derivados del Proceso de Bolonia, donde la evaluación se basa en el comportamiento y actividades del estudiante a lo largo del curso, pueden entrar en colisión con este derecho al examen final, por lo

que recomienda que el Consejo de Gobierno busque una solución conciliadora.

### **¿Pueden realizarse exámenes orales?**

Es habitual que las pruebas sean escritas, por lo que en la Recomendación de 23 de julio de 2004 el Defensor Universitario recomendó que la existencia de exámenes orales se advirtiese en los programas, y que las *pruebas se realizasen con las debidas garantías de publicidad, transparencia y derecho a revisión*. No obstante, también en este caso la puesta en práctica de las directrices de convergencia con el EEES y a adopción de créditos europeos puede cambiar este panorama, puesto que en los mismos se consideran todas las habilidades del estudiante, entre las que está su capacidad de expresión, que será evaluada también de forma continua a lo largo del curso.

### **¿Son obligatorios los exámenes parciales?**

Los exámenes parciales pueden estar contemplados en los programas, en cuyo caso se convierten en obligatorios para los que deban aplicarlos, o bien arbitrarse por parte de los profesores en cada curso, al objeto de permitir a los estudiantes una evaluación más cómoda, en cuyo caso deberían ser anunciados en la presentación de la asignatura y difundidos de forma que todos los matriculados conozcan la fecha de realización. No tienen necesariamente que ser liberatorios. No obstante, los estudiantes *tienen derecho a revisar sus calificaciones y a disponer de los ejercicios entregados* en las mismas condiciones que tras la realización de los exámenes finales. También son revisables todas aquellas calificaciones que se produzcan a lo largo del curso, conformen o no la nota final, tales como prácticas (en clase, en laboratorios o en hospitales), trabajos, ensayos, exposiciones, etc.

### **¿Quién realiza la revisión de los exámenes?**

La revisión es una fase más de la evaluación. Si bien *lo habitual es que sea hecha por el mismo profesor* que ha impartido la asignatura, el *Departamento o Instituto Universitario pueden aprobar otros procedimientos* complementarios o alternativos. En la extensa Recomendación que sobre el particular hizo este Defensor Universitario, con fecha 29 de abril de 2003, se recomendaba el establecimiento de una Comisión de Apelación de Calificaciones, que constituyese una instancia posterior a la revisión por parte del profesor que hubiera corregido la prueba. Algunos Departamentos así lo tienen establecido. Dado que la calificación es una prerrogativa que administra la Universidad como institución, y el Departamento o Instituto en su nombre, los procedimientos

complementarios o alternativos de revisión pueden asignarse a profesores sin tener en cuenta, necesariamente, que sean de las áreas de conocimiento a las que estén adscritas las asignaturas. No obstante, lo habitual es que, si quien revisa es una Comisión, forme parte de la misma algún profesor del área o áreas de conocimientos a las que pertenezca la asignatura.

### **¿Pueden realizarse exámenes finales fuera de la fecha programada?**

El conocimiento de la fecha de examen es, para los estudiantes, un elemento fundamental al decidir si se matriculan en una asignatura o si pueden prepararla, llegado el periodo de exámenes. El calendario de exámenes se aprueba por la Facultad o Escuela, que son las encargadas de su cumplimiento. Por tal razón *la modificación de fechas requiere las mismas formalidades que la aprobación inicial*, y no puede realizarla ni el profesor ni el Departamento sin contar con el Centro correspondiente. No obstante lo anterior, hay ocasiones en las que puede ser conveniente adelantar el examen para determinados estudiantes, como es el caso frecuente de adelanto en caso de los estudiantes que participan en programas de intercambio aprobados por la Universidad. Esta Oficina ha recomendado especialmente que se atiendan las necesidades de los estudiantes que participan o van a participar en programas de intercambio, mediante una flexibilización de la fecha de exámenes (véase la Recomendación del Defensor Universitario de 20 de mayo de 2005), y es patente que muchos Centros tienen políticas activas al respecto.

### **REFLEXIÓN FINAL**

El espíritu que anima este conjunto de Recomendaciones es el de preservar los derechos de todos los involucrados en el proceso de docencia y aprendizaje, así como señalar las competencias y responsabilidades de las personas y los órganos de gobierno que forman parte integrante del proceso de evaluación.

No obstante, y dado que uno de los objetivos de la institución del Defensor Universitario **es velar por la calidad del servicio ofrecido por la Universidad**, parece obligado decir que el mero cumplimiento de la normativa legal es solo una condición necesaria, pero no suficiente, para la consecución de ese nivel de calidad.

La calidad a la que es necesario hacer aquí referencia es la que corresponde al servicio público ofrecido por la Universidad, cuyo único exponente es la preparación científica, profesional, social y humana de los estudiantes, mediante la creación, desarrollo,

transmisión y crítica de la ciencia y la cultura. En este ambicioso objetivo, la evaluación debe ser considerada como un paso más para lograr la meta, nunca como una finalidad en sí misma.

La evaluación no es solo una comprobación de conocimientos del discente, sino una forma de constatar si se han cumplido los objetivos de la enseñanza y del aprendizaje explicitados en el programa. En este sentido, el profesor juega un papel tan importante en la transmisión de conocimientos como en la motivación del alumnado para captarlos y aprovecharlos.

Un índice elevado de suspensos, como el que se da en ciertas asignaturas de las titulaciones impartidas por la UAH, antes que ninguna otra cosa, es una demostración de la falta de cumplimiento de los objetivos planteados, que debe llevar al replanteamiento del proceso de enseñanza, por parte de los profesores, y del proceso de aprendizaje, por parte de los alumnos, para mejorarlo.

En Alcalá de Henares, a treinta y uno de mayo de dos mil seis  
EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

FDO: JOSÉ A. GONZALO



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



**APÉNDICE 5.3****INFORME Y RECOMENDACIONES  
SOBRE LA ACTUACIÓN DE LOS  
TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN  
EN LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ  
N/REF: 04/12/052-O****ART. 174: Sistemas de compensación**

1. *El Consejo de Gobierno podrá establecer sistemas de compensación, que permitan a los alumnos de una determinada titulación superar una última calificación desfavorable necesaria para concluir los estudios, tomando en consideración el historial docente del alumno en el conjunto de la titulación.*
2. *La evaluación se llevará a cabo por un tribunal designado por la Junta de Centro correspondiente.*

(ESTATUTOS DE LA UAH)

**Introducción**

La Universidad de Alcalá aprobó en la Junta de Gobierno de 30 de septiembre de 1998 el reglamento de los Tribunales de Compensación, mecanismo en virtud del cual un estudiante, con una sola asignatura pendiente para acabar su titulación, puede someter su expediente a un Tribunal, nombrado por la Facultad o Escuela, a fin de poder terminar la carrera y obtener el Título si el Tribunal otorga una evaluación positiva a la trayectoria y méritos del solicitante.

La falta de tradición de algunas Facultades y Escuelas, así como las dudas que presenta la aplicación de una reglamentación que, por ser general, no tiene en cuenta peculiaridades de cada uno de los Centros, ha llevado a que sean frecuentes las preguntas dirigidas a la Oficina del Defensor en relación con el funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

No obstante, en los estudios comparativos con el resto de las Universidades españolas que disponen de este mecanismo de superación de la última asignatura, la Universidad de Alcalá es propuesta como modelo por la elaboración de la normativa y su carácter eminentemente práctico.<sup>1</sup>

Al objeto de poder hacer un análisis de la aplicación de esta normativa, así como una comparación sobre la forma de aplicación en los diferentes centros, se ha obtenido la información pertinente para la redacción de este Informe, que además de presentar los hechos y hacer algunas reflexiones, presenta algunas recomendaciones a las Facultades y Escuelas para una mejor y más equitativa

---

<sup>1</sup> “Normativas de permanencia y de evaluación curricular o por compensación de las universidades españolas (puntos de encuentro y divergencias)”, Documento repartido en la Comisión Permanente de Defensores Universitarios celebrada en la Universidad Politécnica de Madrid, el 11 de marzo de 2005.

utilización de esta posibilidad, contemplada en el art. 174 de los vigentes Estatutos.

### **Procedimiento seguido**

La Oficina del Defensor ha recabado, durante el segundo y tercer trimestre del curso 2004-05, información a las distintas Facultades y Escuelas sobre el funcionamiento de los Tribunales de Compensación (fecha de constitución, criterios específicos, y actuaciones). El resumen de las contestaciones a una encuesta preliminar, pasada a todos los Centros, se muestra en el ANEJO 1.

Como se detectó que, en ciertos Centros, no se había obtenido ningún caso favorable o bien la proporción entre casos favorables y peticiones era insignificante, se procedió a investigar si existían condicionantes negativos para este tipo de actuación por parte de los Centros señalados, para lo cual se redactaron una serie de preguntas dirigidas de forma personal, y por tanto de manera confidencial, a los Decanos y Directores, tanto actuales como anteriores en el tiempo. Las preguntas que se les dirigieron están recogidas al final de ANEJO 1.

Contestaron por escrito A. López Alonso (ex Decano de Medicina) y Gregorio Rodríguez Cabrero (Decano de CC. EE y EE). Se realizaron conversaciones telefónicas con Tomás Mancha (ex Decano de CC. EE. y EE.), con Javier Salas (Decano de Ambientales) y con Mercedes Bengoechea (Decana de Filosofía). En ningún caso, salvo en Medicina, se mostró un rechazo a aprobar a los alumnos por compensación, y también se detectó que no se orienta a los alumnos en contra de realizar la solicitud correspondiente. No contestó la Facultad de Documentación.

La práctica totalidad de los entrevistados son proclives a elaborar criterios específicos que sean conocidos de antemano por los alumnos. Y así, siguiendo estas indicaciones, se reunió, mientras se hacía este estudio, el Tribunal de Compensación de la Facultad de Filosofía y Letras con el fin de establecer criterios para la concesión o denegación de las peticiones de compensación. Estos criterios, que se hicieron públicos inmediatamente, se basan principalmente en el estudio del expediente académico del alumno para tener en cuenta la excepcionalidad que pueda permitir compensar la asignatura.

El resto de Centros han tenido tanto actuaciones favorables como desfavorables, pero en casi todos los casos se observa la falta de criterios específicos y en los casos en que los tienen estos no se han hecho públicos, por lo que el alumno que solicita someterse a compensación no conoce las normas especiales que debe de cumplir en su propia Facultad o Escuela.

### **Resumen de los criterios específicos**

A continuación se resumen los criterios que, según las contestaciones recibidas, se utilizan en algunos Centros, para considerar las peticiones de los alumnos.

*FILOSOFIA: Estudiar el expediente académico del alumno.*

*DERECHO (8 veces, 20 casos, 4 favorables):*

*1.- Como regla general se desestimará las solicitudes de compensación en las que el alumno no haya agotado las 6 convocatorias disponibles. Cuando las haya agotado, el tribunal para resolver tendrá en cuenta el expediente y las circunstancias que concurren.*

*2.-Excepcionalmente el Tribunal podrá no desestimar la solicitud presentada a partir de la cuarta convocatoria cuando concurren circunstancias extraordinarias, en el expediente académico o de otra índole, debidamente acreditadas.*

*MAGISTERIO: Tienen criterios orientativos pero se muestran remisos a publicitarlos, para así poder estudiar cada caso individualmente. Estos criterios consisten en pedir informes (orales o escritos) al profesor, que si son favorables llevan a acceder a la compensación, y si son desfavorables el Tribunal tiene en cuenta la nota media del expediente académico del alumno.*

*DOCUMENTACIÓN (7 veces, 7 alumnos y los 7 desfavorables) y PSICOPEDAGOGÍA (No tiene solicitudes): No tienen criterios escritos pero siempre han actuado teniendo en cuenta el tipo de asignatura, el número de créditos y el expediente académico del alumno.*

*TURISMO (1 vez y fue favorable): Valoración del expediente y agotar todas las convocatorias. No indica si estos criterios son públicos.*

*BIOLOGIA: No tiene criterios escritos. En sus actuaciones (12 veces, 37 casos, con sólo 5 desfavorables) siempre los alumnos han agotado todas las convocatorias (6), se ha tenido en cuenta el tipo de asignatura y la nota media del expediente.*

*QUÍMICAS: Se rigen estrictamente por los criterios aprobados en la Junta de Gobierno de 30-IX-98. Han actuado en 7 ocasiones, un total de 10 alumnos y han compensado 5 veces.*

*CC. EE. y EE (6 veces, 16 casos, 1 favorable): Tienen como criterios selectivos previos acreditar la imposibilidad de superar la asignatura objeto de la solicitud de compensación y como criterios concretos: Media del expediente académico, valorar el esfuerzo continuado por aprobar, interés por completar la formación, regularidad del expediente académico, condición de becario o situación laboral.*

## **Discusión de los resultados obtenidos en 7 años de funcionamiento**

La normativa del sistema de compensación, además de cumplir una previsión estatutaria, pretende resolver una importante laguna de los sistemas de evaluación de la Universidad, donde prima la modalidad de evaluación de

conocimientos por asignatura, en detrimento de las evaluaciones globales de aptitudes y conocimientos, que en algunas ocasiones se realizan a través de una prueba general al final de los estudios (examen de grado) o un proyecto fin de carrera.

Así, un estudiante obtiene el título si aprueba todas las materias y asignaturas que componen el plan de estudios, lo que significa que tiene que superar, una a una, todas las evaluaciones, no importa si las materias son fundamentales para el desarrollo de su actividad profesional o accesorias, así como tampoco importa la extensión o la cualidad de las mismas (optativas, obligatorias, etc.).

La existencia de sistemas de compensación, en ocasiones, palia el hecho de que una asignatura es evaluada con mucha dureza, de manera que se convierte en la clave de la obtención del título, y el profesor o profesores correspondientes se arrojan el dudoso mérito de cancerberos, decidiendo si un determinado alumno puede o no obtener un título.

La Universidad de Alcalá, en el año 1998, decidió adoptar para todas las Facultades y Escuelas un sistema que se reclamaba fundamentalmente desde la Escuela Politécnica, ya que es en este ámbito donde está generalizado en España. Esa es la razón de que en dicha Escuela es donde hay más peticiones y, especialmente, donde hay más casos de evaluación favorable en relación a los candidatos.

Sin embargo, todavía en 2005 se observan rémoras poco justificables en algunos de los Centros que se han mencionado arriba. Es muy raro que se rechace el sistema, pero en la práctica ciertos Tribunales se forman y actúan de manera que impiden prácticamente que se ejerza el derecho a la compensación. Es necesario decir que, no obstante, la actuación es ejemplar en una mayoría de Facultades y Escuelas.

Es preciso llevar a la mente de los profesores y miembros de los Tribunales de Compensación la idea de que un estudiante que, habiendo superado todas las demás asignaturas, recurre al sistema de compensación, está pagando ante sí mismo un alto precio en términos de impotencia para superar una situación que, en función de su historial, debería poder afrontar con normalidad, pero por circunstancias extraordinarias se siente incapaz de hacerlo y recurre a un procedimiento especial que le ofrece la Universidad. Comprender a este estudiante y ayudarlo a superar, de la mejor manera posible, la situación, es una prueba de madurez para el propio sistema educativo.

Nadie puede demostrar, de una manera inequívoca, que si el estudiante ha superado todas las asignaturas menos una, está incapacitado para ejercer los cometidos profesionales inherentes al título al que opta. Ni que por superar esa última asignatura pasa de la incapacidad total a la habilitación plena. Por otra parte, la obtención de un título universitario sólo es una condición necesaria, pero nunca suficiente, para obtener un puesto de trabajo o ejercer una profesión: las duras condiciones del mundo exterior a la Universidad actúan también de tamiz que selecciona a los buenos y los malos profesionales, y

muchas veces los resultados no corren parejos al rendimiento académico previo.

Con todo, este Informe no trata de fijar una filosofía de actuación *ex – novo*, para la Universidad de Alcalá, sino de reflexionar sobre un sistema de compensación que funciona, si bien con ciertas desigualdades que podrían ser salvadas con un mínimo de reflexión y buena voluntad por parte de los responsables. A continuación se enumeran y discuten las posibilidades de mejora.

Es particularmente preocupante la práctica de obligar al estudiante a que agote las seis convocatorias antes de entrar a resolver su caso, puesto que el Tribunal se convierte en tal caso en algo que no es: un juez que decide si el estudiante obtiene el título o es expulsado de la Universidad sin conseguirlo. Aunque exista el recurso a solicitar convocatorias de gracia, esta no es la situación contemplada por la normativa aprobada en la Junta de Gobierno en 1998, donde se exige solamente tener agotadas 4 convocatorias para solicitar la compensación. De esta forma, si se deniega el aprobado por compensación, el solicitante tiene todavía el recurso de volver a cursar la asignatura con sus profesores y superarla.

Sin embargo, otros muchos acuerdos tomados por los Tribunales, referentes a las cualidades o condiciones que tiene que cumplir el candidato para obtener una evaluación favorable por compensación, tienen el efecto de dar a conocer a los mismos sus posibilidades reales, y en tal sentido son de una ayuda considerable. Así, se pueden mencionar, entre otras, las siguientes condiciones:

- a) alcanzar una determinada nota media en el expediente;
- b) que sea la última asignatura de la carrera (o que le falten, como mucho, dos o tres para terminar);
- c) regularidad, interés demostrado en los estudios, informes de otros profesores o de los Departamentos;
- d) situaciones laborales o personales muy desfavorables para el estudio;
- e) resultados de entrevistas con los interesados, llevadas a cabo por alguno de los miembros del Tribunal, para conocer de primera mano su situación y problemas.

Puede hacerse una última referencia, basada en la política seguida por algunos Centros, que consiste en el asesoramiento al estudiante que está en trance de solicitar la compensación. Para evitar problemas posteriores, el candidato a compensación, antes de presentar su solicitud formal, recibe asesoramiento de algún miembro del Tribunal, o bien del Equipo Decanal o de Dirección, sobre sus posibilidades reales, de forma que pueda hacerse una idea de sus posibilidades y así decidir sobre la presentación de su solicitud con más conocimiento de causa.

Al hacerlo se puede conseguir que el estudiante no se arriesgue en balde, porque la solicitud de compensación sólo se puede hacer una vez en toda la carrera, y por tanto si una solicitud—no suficientemente justificada—pasa a consideración del Tribunal, inhabilita al alumno para volver de nuevo a realizar la petición.

### **Recomendaciones a los Órganos de Gobierno de la Universidad de Alcalá**

En el ánimo de mejorar el funcionamiento y garantizar la transparencia y derechos de los alumnos solicitantes esta Oficina **recomienda a los responsables de los Tribunales de Compensación:**

**1.- Establecer, si así se considera oportuno, criterios específicos o requisitos que específicamente han de cumplir los alumnos de ese Centro (expediente académico, convocatorias agotadas, etc.), para considerar favorablemente sus peticiones de compensación.**

**2.- Hacer públicos y patentes ante todos los estudiantes esos criterios y, en especial, hacérselos conocer al estudiante que realiza la petición, para que los tenga en cuenta antes de depositarla. En este sentido es importante informarle de que puede retirar la solicitud en cualquier momento anterior a la reunión del Tribunal de Compensación.**

**3.- Si se considera que con la normativa vigente de la Universidad de Alcalá es suficiente y no hace falta restringir con ningún otro requisito, darlo a conocer a los alumnos para que estos sepan que el Tribunal tiene un margen de consideraciones más amplio**

**4.- Tener en cuenta que en muchos, casos es la última oportunidad de poder obtener el título por parte del alumno. Una actuación desfavorable de compensación, en determinadas condiciones insuperables por el estudiante, le puede impedir obtener la titulación a la que ha dedicado varios años de su vida, y representa un “pequeño” fracaso para el propio sistema universitario público.**

La Oficina del Defensor Universitario se compromete, tras este primer Informe, a realizar un seguimiento periódico de las actuaciones de los Tribunales de Compensación, tanto para intentar que el tratamiento de todas las situaciones sea lo más homogéneo posible, como para sugerir modificaciones en los procedimientos seguidos o en la normativa aplicable.

En Alcalá de Henares, a 28 de junio de 2005.  
LA DEFENSORA UNIVERSITARIA ADJUNTA

FDO: María José CARMENA SIERRA

## APÉNDICE 5.4

Información sobre la labor del Defensor Universitario contenida en la página web [[http://www.uah.es/defensor\\_universitario/cuando/inicio.htm#como](http://www.uah.es/defensor_universitario/cuando/inicio.htm#como)]

### DEFENSOR UNIVERSITARIO :

### QUÉ , QUIÉN, CÓMO, CUANDO, DÓNDE



### CUANDO:

- QUIERAS REALIZAR UNA CONSULTA SOBRE:
  - Derechos de los universitarios
  - Procedimiento administrativo
  - Cambio de grupo, de horarios, de plan...
- QUIERAS PLANTEAR UNA QUEJA
- NECESITES QUE REALICEMOS UNA MEDIACIÓN EN CASO DE CONFLICTO

### DÓNDE:

La Oficina del Defensor está en la planta baja del edificio del Rectorado.

El horario de oficina es, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 h.

- Plaza de San Diego, s/n
- Edificio del Rectorado
- 28801 Alcalá de Henares

### CÓMO:

- Personalmente, dirigiéndote a la Oficina.
- Por teléfono: 91-8854178
- Por fax: 91-8856499
- Por correo postal: Oficina del Defensor Universitario
- Por correo electrónico: [defensor@uah.es](mailto:defensor@uah.es)
- Por escrito: (rellenando un) [formulario](#)

## QUÉ:

Cuando acudes al Defensor, debes saber que:

- **PUEDE HACER:**
  - Disponer de un entorno neutro y seguro para hablar
  - Abogar por un proceso justo.
  - Escuchar tus preocupaciones y quejas.
  - Ayudar a entender la política de la Universidad.
  - Analizar e investigar las cuestiones que te preocupan.
  - Mediar en conflictos.
  - Recomendar cambios en la política de la Universidad.
  - Apoyar a los universitarios en la búsqueda de soluciones
  - Velar por asegurar la calidad de los servicios
  - Tratar el asunto de forma confidencial
  -
- **NO PUEDE HACER:**
  - Realizar juicios o valoraciones
  - Tomar decisiones que correspondan a quien reclama
  - Dar asesoría jurídica
  - Tomar decisiones que corresponden a otros órganos
  - Atender quejas o consultas anónimas
  - Actuar en asuntos sometidos a órganos judiciales

## QUIÉN:

- ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
  - De Grado
  - De Postgrado
  - Estudios Propios
  - Cursos de Verano
  - Otros cursos de formación
- BECARIOS DE INVESTIGACIÓN
- PROFESORES
- PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
- USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD Y ENTES DEPENDIENTES (Alcalingua, CRUSA, Fundación Gral. de la UAH, etc.)