



Universidad de Alcalá

MEMORIA  
DEL DEFENSOR  
UNIVERSITARIO

JUNIO 2009 / MAYO 2010



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



# MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

JUNIO 2009 / MAYO 2010



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



Presentada al Claustro y a la Comunidad Universitaria  
31 de mayo de 2010



## **OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

Defensor Universitario:

**D. Juan Alberto Diez Ballesteros**

Defensora Universitaria Adjunta Primera:

**D.ª M.ª. Enriqueta Arias Fernández**

Defensor Universitario Adjunto Segundo:

**D. Miguel Rodríguez Blanco**

(Cese a petición propia el 23 de marzo de 2010)

Defensor Universitario Adjunto Segundo:

**D. José Juan Vázquez Cabrera**

(Nombrado el 29 de abril de 2010)

Secretarias:

**D.ª M.ª José Leote Durán**

(Junio a septiembre 2009)

**D.ª M.ª Jesús Pérez Lobón**

(Desde septiembre de 2009)

Edificio del Rectorado – Plaza de San Diego, s/n  
28801 Alcalá de Henares (Madrid)

Tel.: 918854178

Fax: 918856499

Correo-electrónico: [defensor@uah.es](mailto:defensor@uah.es)

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



# Índice



PRESENTACIÓN..... 11

1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

- 1.1. Aspectos generales ..... 19
- 1.2. Actuaciones a instancia de parte..... 23
  - 1.2.1. Actuaciones relativas a los estudiantes..... 26
  - 1.2.2. Actuaciones relativas al PDI..... 28
  - 1.2.3. Actuaciones relativas al PAS..... 31
- 1.3. Actuaciones a iniciativa propia..... 33
- 1.4. Otras actuaciones del Defensor Universitario..... 37
- 1.5. Encuentros con otros Defensores Universitarios..... 41

2. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN  
Y ASESORAMIENTO..... 45

3. PARTICIPACIÓN EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO  
DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ..... 51

ANEXOS

- 4.1. Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá..... 59
- 4.2. Registro de actuaciones del período junio 2009/mayo 2010..... 66
- 4.3. Recomendación sobre la necesidad de adaptar el Reglamento de Exámenes a las características de la evaluación de los conocimientos de los estudiantes en los nuevos títulos de Grado..... 72

4.4. Resumen de resultados de la «Encuesta para evaluar el servicio del Defensor Universitario» .....	74
4.5. Actas de las sesiones plenarios del Órgano de Participación y Asesoramiento .....	79





# Presentación



Esta Memoria tiene por objeto la sucinta exposición de las actuaciones del Defensor Universitario durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2009 y el 31 de mayo de 2010 y se presenta al Claustro en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 244.3 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá, 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario (Anexo 4.1). Según estos preceptos, el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria que será pública y contendrá el resumen de las actuaciones llevadas a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas.

Se trata de la sexta memoria presentada por el Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá y la segunda que se corresponde en su integridad con el período de actuación del equipo del Defensor Universitario D. Juan Alberto Diez Ballesteros.

Durante este tiempo se han producido algunos cambios en el equipo del Defensor Universitario. Si bien la Defensora Universitaria Adjunta Primera, D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Enriqueta Arias Fernández, ha continuado desempeñando sus funciones, en marzo de 2010 tuvo lugar el cese a petición propia del Defensor Universitario Adjunto Segundo, D. Miguel Rodríguez Blanco, lo que originó el nombramiento, en abril de 2010, de D. José Juan Vázquez Cabrera como nuevo Defensor Adjunto Segundo.

Durante este período se ha contado también con el importante apoyo administrativo de Dña. María Jesús Pérez Lobón, y, cuando resultó necesario, de Dña. María José Leote Durán.

Este informe, por tanto, al igual que el presentado en el curso 2008/2009, no es fruto de un trabajo individual, sino que es producto del esfuerzo compartido por todos los componentes de la Oficina del Defensor Universitario, sin cuya dedicación y colaboración no hubiera sido posible. En este esfuerzo común hay que incluir también a aquellos representantes de los estudiantes, PAS y PDI que durante este período han formado parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

A todos ellos quiero agradecerles su ayuda y colaboración en el adecuado desarrollo de la actividad del Defensor Universitario.

De acuerdo con lo previsto en los Estatutos, en esta Memoria se expone un resumen de las actividades realizadas durante el período indicado anteriormente. Se trata de una breve descripción de las múltiples y heterogéneas actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario y su equipo en este espacio de tiempo. Para la redacción de la misma se han considerado como criterios prioritarios la brevedad y la claridad expositiva, evitando una exposición prolija y detallada de dichas actividades.

Se ha pretendido, por tanto, facilitar a los miembros de la comunidad universitaria una imagen clara y sintética del trabajo desarrollado, sin menoscabo de la información facilitada. Corresponde, no obstante, a los claustrales y lectores de la Memoria determinar si esas prioridades se han conseguido.

Como en el curso anterior, se ha mantenido el principio de máxima accesibilidad a la Defensoría para todos los universitarios, atendiendo lo antes posible a quienes han pedido nuestra intervención, opinión o consejo, y dando audiencia a todos aquéllos que lo han solicitado.

Se ha intentado siempre actuar con la independencia, autonomía y neutralidad inherentes al cargo desempeñado. Se ha tratado de resolver, con mayor o menor fortuna, las cuestiones planteadas a través del diálogo, la mediación y el respeto de las competencias atribuidas a cada órgano, con el ánimo de derivar los asuntos al órgano más directamente involucrado en los mismos para que fueran resueltos en su propio ámbito.

Para ello hemos contado tanto con la colaboración del Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Decanatos y Direcciones de Escuela, Departamentos y Gerencia, como de las diversas unidades de gestión de la Universidad, particularmente el Servicio de Alumnos y Planes de Estudio. Quiero hacer público mi agradecimiento a todos ellos por su ayuda.

Deseo concluir esta presentación indicando que esta Memoria anual no quiere ser un mero elenco de casos heterogéneos, que una vez resueltos con más o menos acierto, pasen al olvido. Antes al contrario, la finalidad principal de la misma es invitar a los miembros de la comunidad universitaria a la reflexión sobre el funcionamiento del servicio público que prestamos a la sociedad. Por ello, los datos e información que en ella se contienen y lo que, en su caso, puedan representar, pretenden ser un elemento más de contribución a la mejora de la convivencia y la calidad universitaria.





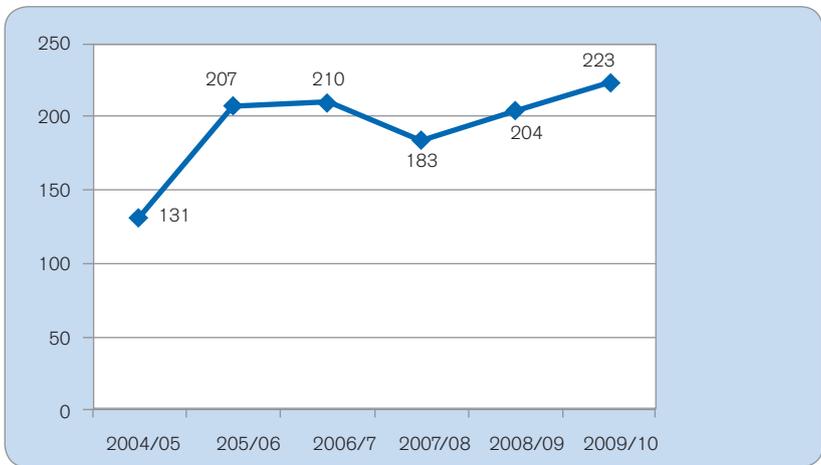
# **1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**



## 1.1. Aspectos generales

Durante el año objeto de esta Memoria, el número total de actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario ha sido de 223, es decir, 19 más que en el período precedente, lo que supone un incremento del 8,5 %. Se constata así un paulatino aumento del número de actuaciones en los dos últimos años (Gráfico 1).

**GRÁFICO 1**  
**EVOLUCIÓN POR AÑOS DEL NÚMERO TOTAL DE ACTUACIONES**



Del conjunto de actuaciones realizadas, hay que destacar que, por su naturaleza, la mayoría han sido para atender consultas (121 actuaciones), seguidas por las mediaciones (43 actuaciones), las quejas (42 actuaciones), las cautelas (11 actuaciones), 2 solicitudes de amparo, 1 actuación a iniciativa propia y 1 recomendación. Asimismo, cabe señalar que 2 actuaciones se originaron a instancia de peticiones anónimas, que fueron rechazadas tras constatar su carácter, por aplicación del artículo 18 del Reglamento del Defensor Universitario (Tabla 1).

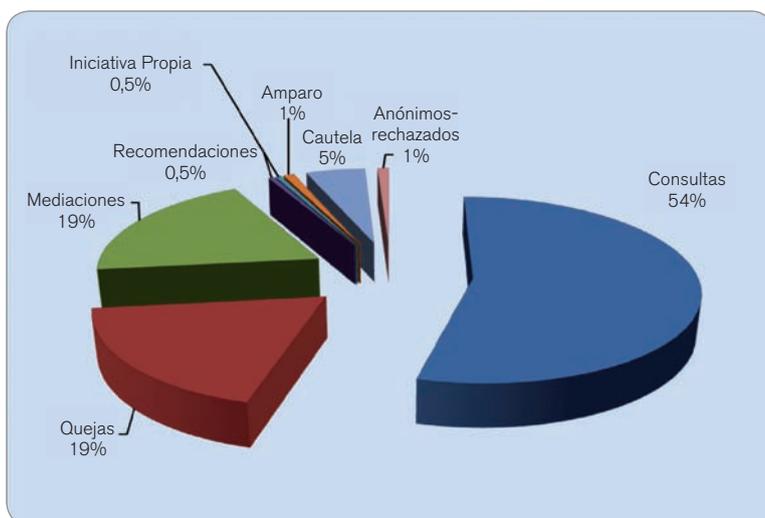
El Registro de actuaciones del período comprendido entre junio de 2009 y mayo de 2010 se puede consultar en el Anexo 4.2.

**TABLA 1**  
**TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES EN EL PERÍODO 2009/2010**

TIPO DE ACTUACIONES	NÚMERO DE ACTUACIONES
Consultas	121
Quejas	42
Mediaciones	43
Recomendaciones	1
Iniciativa Propia	1
Amparos	2
Cautelas	11
Anónimos	2
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>

Porcentualmente, un 54 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas, un 19 % fueron mediaciones, un 19 % quejas y un 5 % cautelas (Gráfico 2).

**GRÁFICO 2**  
**TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES EN EL PERÍODO 2009/2010**



Conviene subrayar que, mientras que el 73 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas y mediaciones, las quejas constituyeron un 19 %. De acuerdo con estos datos, tal y como se ha indicado en Memorias anteriores, hay que descartar la idea de que la intervención del Defensor Universitario se produce habitualmente como consecuencia de un funcionamiento inadecuado de los servicios universitarios.

Si se comparan las actuaciones del Defensor Universitario durante este período con las de años precedentes, se puede constatar que, en general, se ha producido un importante aumento de las consultas y una significativa disminución de las quejas (Tabla 2).

**TABLA 2**  
**EVOLUCIÓN POR AÑOS DEL TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES**

	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
<b>Consultas</b>	121	96	97	109	95	33
<b>Quejas</b>	42	36	43	68	82	71
<b>Mediaciones</b>	43	64	35	29	23	18
<b>Recomendaciones</b>	1	1	0	3	2	5
<b>Iniciativa Propia</b>	1	2	4	1	4	4
<b>Amparos</b>	2	0	2	0	1	0
<b>Cautelas</b>	11	5	2	0	0	1
<b>Anónimos-rechazados</b>	2	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>204</b>	<b>183</b>	<b>210</b>	<b>207</b>	<b>131</b>

Las consultas, en bastantes ocasiones de respuesta compleja al referirse a aclaraciones sobre la aplicación e interpretación de la abundante y prolija normativa universitaria y su cumplimiento por los órganos de la Universidad, constituyeron un 54 % de las actuaciones.

Pese a que cuantitativamente el número de quejas en este período ha sido ligeramente superior al del año precedente (42 frente a 36), su porcentaje respecto al conjunto de actuaciones es prácticamente idéntico (19 % frente al 18 %).

Cabe destacar, igualmente, el incremento del número de expedientes cautelares, es decir, aquéllos en los que se hace una referencia de hechos expuestos por la persona que acude a la Oficina del Defensor, pero manifestando al mismo tiempo la voluntad de que esta información no genere ninguna intervención del Defensor Universitario, mientras que no la solicite el interesado.

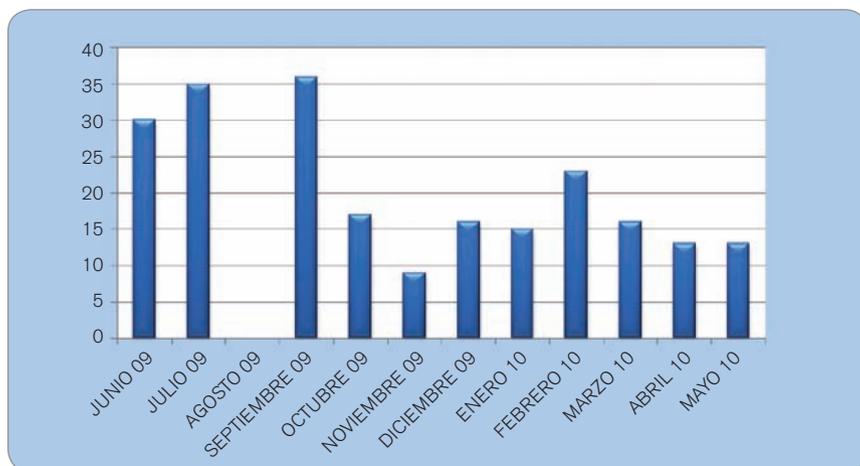
Además, hay que indicar que se ha producido un descenso en el porcentaje de las mediaciones respecto del período reflejado en la Memoria precedente. No obstante, las mediaciones siguen constituyendo el segundo grupo de actuaciones más requeridas al Defensor Universitario.

Si se tiene en cuenta la distribución temporal de las actuaciones durante este período, los meses de mayor actividad corresponden, en orden descendente, a septiembre, julio, junio y febrero (Tabla 3 y Gráfico 3).

**TABLA 3**  
**ACTUACIONES REALIZADAS POR MESES**  
**2009/2010**

MES	ACTUACIONES
JUNIO 09	30
JULIO 09	35
AGOSTO 09	0
SEPTIEMBRE 09	36
OCTUBRE 09	17
NOVIEMBRE 09	9
DICIEMBRE 09	16
ENERO 10	15
FEBRERO 10	23
MARZO 10	16
ABRIL 10	13
MAYO 10	13
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>

**GRÁFICO 3**  
**ACTUACIONES REALIZADAS POR MESES**  
**2009/2010**



Esta distribución temporal de las actuaciones podría atribuirse al hecho de que los meses referidos coinciden con los períodos de evaluación y los procesos de admisión y matrícula.

A la vista de los datos expuestos, cabe realizar las siguientes consideraciones:

- *Se ha producido un aumento del 8,5 % en las actuaciones respecto del período precedente.*
- *Se ha incrementado de forma destacable el número de consultas.*
- *Se ha producido un aumento en el número de cautelas.*
- *Ha disminuido el número de mediaciones, pero siguen constituyendo el segundo grupo de actuaciones más solicitadas.*
- *Las quejas constituyeron el 19 % de los asuntos tramitados.*

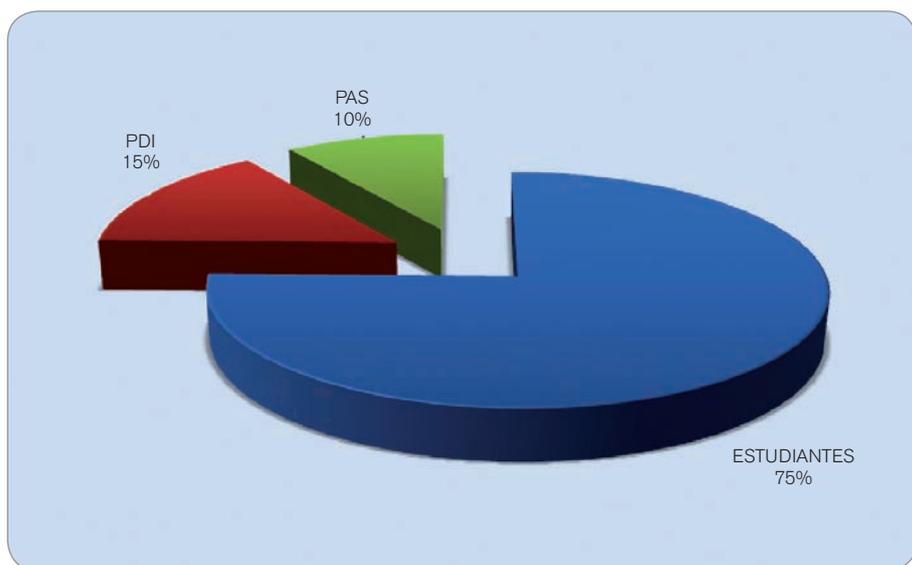
## 1.2. Actuaciones a instancia de parte

El número total de actuaciones a instancia de parte ha sido de 219. Como dispone el artículo 240 de los Estatutos, el Defensor Universitario tiene el deber de velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, cualquiera que sea el colectivo al que pertenezcan. En todo caso, al igual que en años anteriores, el colectivo que más ha solicitado la actuación del Defensor Universitario ha sido el de los estudiantes (75 %), seguido de los colectivos del PDI (15 %) y del PAS (10 %) (Tabla 4 y Gráfico 4).

**TABLA 4**  
**DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVOS**  
**2009/2010**

COLECTIVO	NÚMERO DE ACTUACIONES
ESTUDIANTES	165
PDI	33
PAS	21
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>

**GRÁFICO 4**  
**DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVOS**  
**2009/2010**



Resulta llamativo el incremento de las actuaciones solicitadas por el colectivo del PDI, que ha pasado de 23 expedientes tramitados (aproximadamente un 11,5 % del total) en el período anterior, a 33 actuaciones (aproximadamente un 15 %) en el año objeto de esta Memoria (Tabla 5). El número de expedientes relacionados con los colectivos del PAS y de los estudiantes, sin embargo, no ha sufrido cambios destacables respecto del período precedente.

**TABLA 5**  
**EVOLUCIÓN POR AÑOS DEL NÚMERO DE ACTUACIONES POR COLECTIVOS**

COLECTIVO	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
<b>ESTUDIANTES</b>	165	159	153	176	159	88
<b>PDI</b>	33	23	20	24	25	23
<b>PAS</b>	21	19	6	8	17	11
<b>OTROS</b>	0	0	4	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>201</b>	<b>183</b>	<b>210</b>	<b>201</b>	<b>122</b>

El aumento observado en el número de actuaciones solicitadas a instancia de integrantes del colectivo del PDI podría atribuirse a un conocimiento, cada vez más

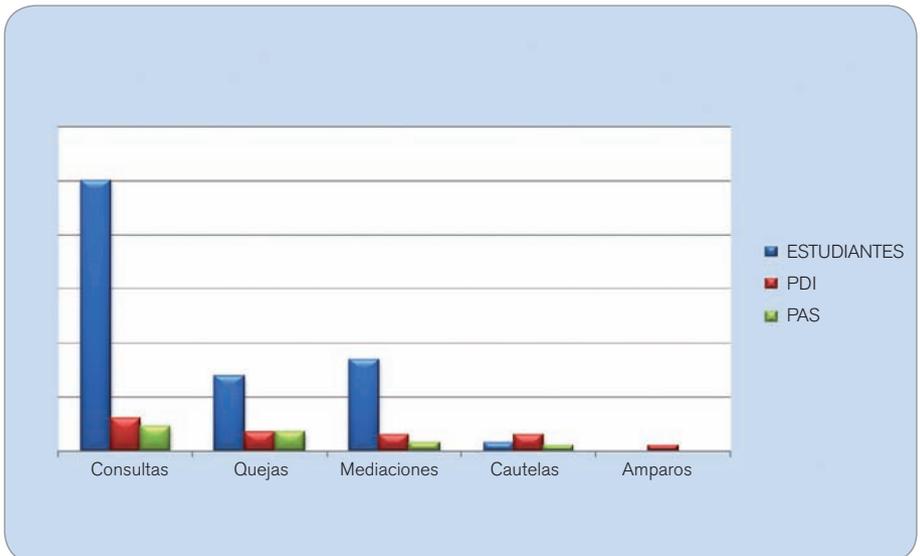
extendido, de las competencias del Defensor Universitario en asuntos de interés para el personal docente e investigador.

La mayoría de las actuaciones demandadas por los estudiantes fueron consultas (100 actuaciones), seguidas por solicitudes de mediación (34 actuaciones) y por quejas (28 actuaciones). El PDI se ha dirigido a la Defensoría principalmente para realizar consultas (12 actuaciones), presentar quejas (7 actuaciones), solicitar nuestra mediación (6 actuaciones) o para solicitar una cautela (6 actuaciones). Los miembros del colectivo del PAS han acudido al Defensor fundamentalmente para efectuar consultas (9 actuaciones) y plantear quejas (7 actuaciones) (Tabla 6 y Gráfico 5).

**TABLA 6**  
**TIPO DE ACTUACIONES POR COLECTIVOS**  
**2009/2010**

COLECTIVO	Consultas	Quejas	Mediaciones	Cautelas	Amparos	TOTAL
<b>ESTUDIANTES</b>	100	28	34	3	0	<b>165</b>
<b>PDI</b>	12	7	6	6	2	<b>33</b>
<b>PAS</b>	9	7	3	2	0	<b>21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>219</b>

**GRÁFICO 5**  
**TIPO DE ACTUACIONES POR COLECTIVOS**  
**2009/2010**



Conforme a los datos registrados, cabe señalar que las peticiones de cautela y amparo han sido solicitadas preferentemente por el colectivo del PDI.

En resumen, cabe destacar dos aspectos:

- *El mayor número de actuaciones ha sido solicitado, de forma muy destacada, por el colectivo de los estudiantes.*
- *Se ha producido un aumento de las actuaciones a instancia del colectivo del PDI respecto al período anterior.*

### 1.2.1. Actuaciones relativas a los estudiantes

Como se ha indicado, el número total de actuaciones relativas al colectivo de los estudiantes ha sido de 165. Entre estas actuaciones, las más numerosas han sido las relacionadas con la evaluación (59), seguidas de cuestiones relativas a la gestión administrativa de asuntos concernientes a este colectivo (50) y al postgrado (22) (Tabla 7).

**TABLA 7**  
**ACTUACIONES RELATIVAS A LOS ESTUDIANTES DURANTE EL PERÍODO 2009/2010**

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	NÚMERO DE ACTUACIONES
Evaluación	59
Matricula/Acceso	8
Postgrado	22
Actividad Docente	17
Gestión del Alumnado	50
Infraestructura y Servicios	0
Otros	9
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>

Entre las actuaciones relacionadas con la evaluación, han sido numerosas las consultas sobre la normativa, funcionamiento y criterios específicos de los Tribunales de Compensación. En este sentido, el seguimiento que se realiza en la Defensoría sobre la actuación de los Tribunales de Compensación, cuyos resultados se exponen en el epígrafe dedicado a las actuaciones a iniciativa propia (apartado 1.3), ha resultado de utilidad para resolver, en gran medida, las consultas planteadas. Asimismo, este seguimiento ha servido para proporcionar al estudiante elementos

de juicio que le permitiesen valorar la viabilidad de una eventual solicitud de compensación. En esta tarea hemos contado con la inestimable ayuda de Decanatos y Direcciones de Escuela, que nos facilitaron la información necesaria y, en su caso, colaboraron en la orientación del estudiante interesado en solicitar el Tribunal de Compensación.

También destacan, entre estas actuaciones, aquéllas relacionadas con deficiencias en la publicidad, claridad y cumplimiento de los criterios de evaluación, así como con la aplicación del Reglamento de Exámenes.

En lo que respecta al Reglamento de Exámenes, cabe mencionar las actuaciones que tuvieron por objeto cuestiones relacionadas con la coincidencia de fechas de exámenes, la procedencia o improcedencia de la modificación de la fecha del examen, la revisión del mismo y el recurso contra la revisión.

Del conjunto de estas actuaciones, se pudo constatar que la actual redacción del Reglamento de Exámenes no resulta adecuada para el modelo de evaluación previsto para los nuevos títulos de Grado. Esta constatación ha motivado la realización de una actuación a iniciativa propia, en la que se recomienda la adaptación del Reglamento de Exámenes vigente a las características de la evaluación en los estudios de Grado (apartado 1.3 de la Memoria).

En relación con los criterios de evaluación, se ha podido comprobar que, en algunos casos, están redactados con imprecisión o vaguedad, lo que genera incertidumbre e inseguridad en los estudiantes. Por este motivo, resulta recomendable que los diversos órganos de la Universidad implicados en la elaboración y aprobación de los programas y guías docentes de las asignaturas, realicen un esfuerzo para evitar, en lo posible, tales situaciones.

Algunas actuaciones han venido motivadas por el retraso en la publicación de las calificaciones y en el cierre de actas. En relación con estos supuestos, que cuando se producen afectan a un gran número de estudiantes, cabría indicar que, aunque se trata de casos excepcionales, en ocasiones resultan injustificables y sin causa razonable. Resulta pertinente, por tanto, que los responsables del proceso de publicación de notas y cierre de actas adopten todas las medidas necesarias para el cumplimiento de los plazos establecidos.

Para concluir con este apartado, hay que indicar que se ha producido un significativo incremento de las actuaciones relativas a los estudios de Postgrado. Tales actuaciones, que han pasado de 5 en el período precedente a 22 en el período

incluido en esta Memoria, han sido de naturaleza heterogénea y de difícil sistematización. Su objeto se ha referido, entre otras cuestiones, a una deficiente información, al mal funcionamiento de un Estudio Propio, a problemas relacionados con el pago de tasas, a dificultades en el reconocimiento de un título extranjero o a reclamaciones sobre las calificaciones y el derecho a revisar las mismas. Respecto de la revisión de las calificaciones se ha planteado la cuestión de si cabe aplicar a los estudios propios el Reglamento de Exámenes, a la vista de la redacción del artículo 1 de dicho Reglamento.

El aumento en el número de actuaciones relacionadas con los estudios de postgrado pudiera explicarse por el elevado número de estudios ofertados y el incremento de estudiantes de Postgrado en la Universidad de Alcalá.

En síntesis, respecto de las actuaciones realizadas a instancia del colectivo de los estudiantes cabe señalar que:

- *El mayor número de actuaciones ha estado relacionado con la evaluación.*
- *Entre éstas, han sido numerosas las cuestiones relativas a la normativa, funcionamiento y criterios específicos de los Tribunales de Compensación, así como aquéllas relacionadas con la publicidad, claridad y cumplimiento de los criterios de evaluación y la aplicación del Reglamento de Exámenes.*
- *Se ha producido un significativo aumento de las actuaciones relacionadas con los estudios de Postgrado.*

### **1.2.2. Actuaciones relativas al PDI**

El número de actuaciones a instancia del PDI ha sido de 33, lo que, como ya se ha indicado, supone un incremento respecto del período anterior (23 actuaciones). Estas actuaciones fueron de naturaleza muy diversa, siendo las más numerosas las consultas (12 actuaciones) y las quejas (7 actuaciones), seguidas de las mediaciones (6 actuaciones), las cautelas (6 actuaciones) y las solicitudes de amparo (2 actuaciones) (Tablas 5 y 6).

Si se atiende a la materia objeto de la actuación, el mayor número de las actuaciones (15) se ha incluido dentro del apartado de «Otros». El segundo grupo más numeroso de actuaciones ha correspondido a cuestiones relativas a temas laborales (9 actuaciones) (Tabla 8).

**TABLA 8**  
**ACTUACIONES RELATIVAS AL PDI DURANTE EL PERÍODO 2009/2010**

<b>OBJETO DE LAS ACTUACIONES</b>	<b>NÚMERO DE ACTUACIONES</b>
<b>Temas laborales</b>	9
<b>Postgrado</b>	1
<b>Actividad Docente</b>	4
<b>Actividad Investigadora</b>	1
<b>Infraestructura y Servicios</b>	0
<b>Evaluación</b>	3
<b>Otros</b>	15
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

En el apartado denominado «Otros», se han incluido asuntos de carácter diverso como, por ejemplo, consultas, mediaciones o cautelas sobre el régimen disciplinario aplicable a los estudiantes, la normativa sobre convocatorias de Juntas de Centro extraordinarias, denegaciones de ayuda social, procesos electorales de renovación de Juntas de Centro o problemas de relación entre compañeros de Departamento.

Dentro del apartado denominado «Temas laborales» se han agrupado cuestiones principalmente relacionadas con renovaciones y concesiones de plazas de profesorado, procesos de adjudicación de plazas de interinos, recusaciones de tribunales, reconocimiento de cargos académicos en procesos de reconversión o deducción de retribuciones por estancias en otras universidades.

En este grupo de actuaciones, cabe destacar, por su relevancia e interés, dos de ellas. En primer lugar, se puede mencionar la mediación realizada en relación con algunos problemas planteados en un proceso de reconversión de una plaza de profesor contratado en el marco del Programa Ramón y Cajal. En este caso, el Departamento correspondiente pretendía convocar una plaza que no se ajustaba al perfil académico e investigador del solicitante de la reconversión, lo que no respetaba la normativa aprobada al respecto por el Consejo de Gobierno (expediente nº 09/06/929). Afortunadamente, este asunto se resolvió adecuadamente tras la intervención del nuevo equipo rectoral.

También merece una mención específica, por su interés general, la consulta realizada por un integrante del PDI sobre la interpretación del baremo aplicable

para la valoración de méritos en los concursos de profesorado contratado (expediente 10/04/1121), cuya redacción podía inducir a confusión y a aplicaciones divergentes por las correspondientes Comisiones de selección. Concretamente, se planteó la interpretación de un párrafo del referido baremo, redactado del siguiente modo:

«La puntuación obtenida por los candidatos, en cada uno de los apartados de que consta el baremo, estará “normalizada” en función de la puntuación máxima que se haya alcanzado en el correspondiente apartado. Por ello mismo, tanto la puntuación conseguida en cada uno de los diferentes apartados, como la puntuación global alcanzada, ha de considerarse única y exclusivamente como una medida relativa establecida con respecto al resto de los candidatos presentados al mismo concurso. Por el mismo motivo, en ningún caso dicha puntuación puede ser extrapolable o comparable con la obtenida en otro u otros concursos a los que pudiera presentarse cada candidato».

Esta consulta fue transmitida a la Secretaría General, solicitando que se aclarasen los términos del baremo incluido en las bases de las convocatorias de plazas de profesorado contratado, y, en particular, el alcance del concepto «puntuación normalizada». Como consecuencia de la misma, la Comisión de Planificación Académica y Profesorado, tras abordar la cuestión, emitió una aclaración en los términos siguientes:

«Ha de entenderse la referencia al término “normalizar” en el sentido de ordenar o regularizar las puntuaciones que obtienen los diferentes candidatos en cada uno de los apartados del baremo, de tal forma que al candidato que obtenga la mayor puntuación en un apartado -en función de la aplicación del baremo correspondiente- ha de asignársele el total del porcentaje de dicho apartado, mientras que al resto de los candidatos se les asignará el porcentaje proporcional correspondiente. Se entiende ahora que la puntuación que obtiene un candidato en un concurso es una medida relativa establecida con respecto al resto de los candidatos presentados al mismo concurso y que no puede extrapolarse a otro concurso toda vez que está referida única y exclusivamente a dicho concurso y como consecuencia de los candidatos presentados al mismo».

Como conclusión respecto de las actuaciones a instancia de miembros del PDI cabe señalar que:

- *Las actuaciones realizadas a instancia de miembros del colectivo del PDI han sido de naturaleza muy heterogénea.*
- *Entre otras cuestiones, se ha solicitado la intervención del Defensor Universitario en relación con el régimen disciplinario de los estudiantes, la normativa de las Juntas de Centro, problemas de convivencia entre compañeros o consultas relativas a la evaluación de los alumnos.*
- *Los temas laborales han constituido el segundo grupo más numeroso de actuaciones a instancia de integrantes del PDI.*

### 1.2.3. Actuaciones relativas al PAS

Como ya se ha indicado, las actuaciones solicitadas a instancia de integrantes del colectivo del PAS han significado un 10 % del total, lo que implica un ligero aumento respecto del período reflejado en la Memoria precedente. En la mayoría de los casos, acudieron al Defensor Universitario para efectuar consultas (9 actuaciones) o interponer quejas (7 actuaciones) (Tabla 6).

Si se considera el objeto de la actuación, han sido las cuestiones relacionadas con oposiciones y concursos y temas laborales (7 y 5 actuaciones respectivamente) las que principalmente han motivado que miembros del PAS hayan acudido a la Defensoría (Tabla 9).

**TABLA 9**  
**ACTUACIONES RELATIVAS AL PAS DURANTE EL PERÍODO 2009/2010**

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	NÚMERO DE ACTUACIONES
Oposiciones y concursos	7
Temas laborales	5
Otros	9
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

Algunas de las actuaciones relacionadas con oposiciones y concursos han tenido por objeto responder a consultas sobre el contenido de una determinada convocatoria de plazas o el procedimiento a seguir para solicitar aclaraciones sobre la misma o, incluso, para recurrirla.

Como se ha indicado, los temas laborales han constituido el segundo grupo de asuntos por los que el PAS ha solicitado la intervención del Defensor Universitario. Dentro de este grupo cabría destacar, por su importancia, una petición de intervención en un caso de supuestas amenazas a un superior (expediente nº 10/01/1076), que fue inmediatamente comunicada al órgano competente.

Merece también una mención especial la queja interpuesta por un posible incumplimiento de la normativa de la bolsa de trabajo de la Universidad (expediente nº 10/04/1120).

En este expediente se planteaba la situación de un trabajador con contrato laboral de duración determinada por obra o servicio como Auxiliar Administrativo que recibió, cuando se encontraba de permiso por maternidad, la comunicación de la Gerencia de la finalización del contrato por cumplimiento de su objeto (enero de 2010). Como consecuencia de ello, el trabajador interpuso demanda por despido contra la Universidad ante los juzgados de lo social. Transcurrido el tiempo (abril de 2010), y previamente al juicio, la Universidad y el trabajador pactaron resolver de mutuo acuerdo el contrato cuestionado. Además, formalizaron un nuevo contrato de Auxiliar Administrativo de duración determinada por obra o servicio con un objeto distinto y con cometidos diferentes a los que el trabajador desempeñaba con anterioridad en la Universidad. En la misma fecha, la Gerencia decidió dejar sin efecto su Resolución de enero, en la que se comunicaba la finalización del primer contrato.

A la vista de la documentación e información facilitadas por los órganos competentes y de la normativa aplicable, el Defensor Universitario consideró que la formalización del nuevo contrato en abril de 2010 no había respetado los *Criterios para la gestión de las listas de espera/bolsas de trabajo para contrataciones de carácter temporal y nombramientos de funcionarios interinos en la Universidad de Alcalá* de 12 de abril de 2007. Por esta razón, y teniendo en cuenta las consecuencias que de esta situación pudieran derivarse sobre los integrantes de la bolsa de trabajo, el Defensor Universitario transmitió, primero a la Gerencia y posteriormente al Rectorado, la necesidad de adoptar las medidas pertinentes para el efectivo cumplimiento de la referida normativa, por lo que

quedaba a la espera de que se le comunicasen las actuaciones que se realizasen en ese sentido.

En conclusión, en relación con las actuaciones relativas al colectivo del PAS, se pueden establecer las siguientes consideraciones:

- *Se ha producido un leve incremento de las actuaciones del Defensor Universitario a instancia del PAS respecto de lo reflejado en la Memoria anterior.*
- *Las cuestiones relacionadas con oposiciones y concursos, y los temas laborales, han constituido el principal objeto de las actuaciones.*
- *Cabe subrayar la queja interpuesta por un incumplimiento de la normativa de la bolsa de trabajo de la Universidad.*

### 1.3. Actuaciones a iniciativa propia

Durante este período, el Defensor Universitario ha emitido una Recomendación y ha realizado una actuación a iniciativa propia.

La *Recomendación* emitida ha consistido en indicar a los órganos competentes *la necesidad de adaptar el Reglamento de Exámenes a las características de la evaluación de los conocimientos de los estudiantes en los nuevos títulos de Grado* (Anexo 4.3).

Esta Recomendación ha venido motivada por el hecho de que, durante el período correspondiente a esta Memoria, se ha solicitado en numerosas ocasiones, tanto por profesores como por estudiantes, la actuación del Defensor Universitario en relación con cuestiones referidas a la evaluación y los exámenes en las titulaciones en las que se han implantado los títulos de Grado. En dichas actuaciones, se ha podido constatar que la actual redacción del Reglamento de Exámenes no resulta adecuada para el modelo de evaluación de los conocimientos previsto para los nuevos Grados, en los que el examen final puede constituir solamente un elemento más de la valoración del rendimiento académico de los alumnos.

Tal situación, contraria a la deseable seguridad jurídica, está generando múltiples incertidumbres tanto a los estudiantes como al profesorado. Por esta razón, resulta recomendable que se proceda a la reforma del Reglamento de Exámenes para adaptarlo a las características propias de la evaluación en los nuevos Títulos de Grado, coordinándolo, además, con *la Normativa sobre evaluación en los Estudios de Grado* aprobada en el Consejo de Gobierno de 16 de julio de 2009.

Asimismo, se decidió efectuar una actuación a iniciativa propia, cuyo objeto fue la *Aclaración y correcta aplicación del Reglamento del Proyecto Fin de Carrera de Arquitectura Superior*, vigente hasta su modificación el 5 de mayo de 2010, y su *coordinación con el Reglamento de Exámenes*. La decisión de iniciar esta actuación de oficio se adoptó como consecuencia de los diversos expedientes (expedientes nº 09/06/932, nº 09/07/956, nº 09/07/969 y nº 09/09/1007) abiertos en la Defensoría ante la interpretación y aplicación anómala de los Reglamentos mencionados.

En síntesis, en estos expedientes se planteaban dos cuestiones. Por una parte, el incumplimiento en diversas convocatorias de las disposiciones del Reglamento de Exámenes (artículos 11.1 y 12) sobre la publicación de las calificaciones y la revisión de las mismas, respecto de los Proyectos Fin de Carrera de la titulación de Arquitectura Superior. Por otra, se cuestionaba la posibilidad de que el Tribunal evaluador de los proyectos, como se suscitó en uno de los casos tratados, pudiera excluir del acto de exposición pública y defensa oral, previsto en el artículo 6 del Reglamento del Proyecto Fin de Carrera, algunos proyectos presentados ante el mismo.

Tras comunicar la situación a la Dirección de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Geodesia (ETSAG) y consultar el tema con la Secretaría General y el Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes, se alcanzaron las siguientes conclusiones, que fueron debidamente comunicadas a las autoridades académicas correspondientes:

- El Proyecto Fin de Carrera es una asignatura a la que se aplica lo dispuesto en el Reglamento de Exámenes de la Universidad, de acuerdo con lo establecido en su artículo 1. En consecuencia, la ETSAG y los Tribunales evaluadores de los Proyectos deberán tener en cuenta lo dispuesto en los artículos 11.1 y 12 de dicho Reglamento respecto de la publicación de las calificaciones y la revisión de las mismas, cuyo contenido se había incumplido en varias convocatorias.

- En segundo lugar, el Reglamento del Proyecto Fin de Carrera de Arquitectura Superior no contemplaba la posibilidad de excluir un Proyecto del acto de exposición pública y defensa oral. Por tanto, el autor de todo Proyecto que se presentase, de acuerdo con las reglas recogidas en el punto 4 del referido Reglamento, tendría derecho a su exposición y defensa.

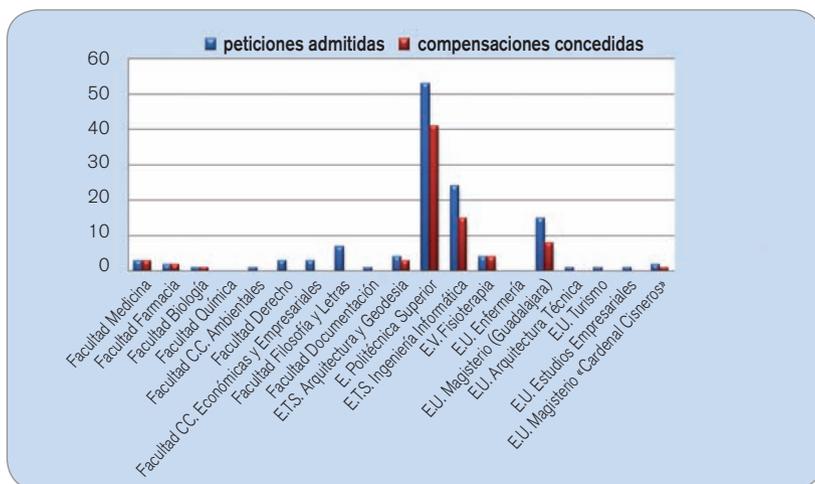
También se ha realizado el seguimiento de dos actuaciones iniciadas en períodos precedentes. La primera se refiere al *Seguimiento de las condiciones de seguridad e higiene de los laboratorios del Departamento de Biología Celular y Genética*, ubicados en un semisótano de la Planta Piloto de Química Fina, con motivo de la construcción del nuevo edificio para ese Departamento. Esta actuación se inició el curso pasado tras la visita a los mismos, ante las dudas de que las condiciones de trabajo de dichos laboratorios se ajustasen a la normativa vigente y la preocupación por la salud y seguridad de sus usuarios. Como consecuencia de la misma, el Servicio de Prevención de la Universidad elaboró un informe sobre los riesgos existentes y medidas correctoras a adoptar. Durante este período se han mantenido diversas reuniones con la Gerencia, que ha informado de la progresiva ejecución de las medidas correctoras propuestas. No obstante, la solución definitiva de esta situación se producirá con la finalización de las obras del nuevo edificio, que debe constituir, por tanto, una prioridad.

Se ha continuado, asimismo, con el *Seguimiento*, efectuado ya en años precedentes, del *funcionamiento de los Tribunales de Compensación* de las distintas titulaciones de la Universidad, cuyos resultados, relativos a las convocatorias de febrero, junio y septiembre del Curso 2008/2009, figuran en la Tabla 10 y en el Gráfico 6.

**TABLA 10**  
**RESULTADOS DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN DURANTE EL CURSO**  
**2008/2009**

RESULTADOS DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN 2008/2009		
CENTROS	peticiones admitidas	compensaciones concedidas
Facultad Medicina	3	3
Facultad Farmacia	2	2
Facultad Biología	1	1
Facultad Química	0	0
Facultad CC. Ambientales	1	0
Facultad Derecho	3	0
Facultad CC. Económicas y Empresariales	3	0
Facultad Filosofía y Letras	7	0
Facultad Documentación	1	0
E.T.S. Arquitectura y Geodesia	4	3
E. Politécnica Superior	53	41
E.T.S. Ingeniería Informática	24	15
E.U. Fisioterapia	4	4
E.U. Enfermería	0	0
E.U. Magisterio (Guadalajara)	15	8
E.U. Arquitectura Técnica	1	0
E.U. Turismo	1	0
E.U. Estudios Empresariales	1	0
E.U. Magisterio «Cardenal Cisneros»	2	1

**GRÁFICO 6**  
**RESULTADOS DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN DURANTE EL CURSO**  
**2008/2009**



Por tanto, las principales actuaciones a iniciativa propia han sido las siguientes:

- *Recomendación a los órganos de Gobierno competentes sobre la necesidad de adaptar el Reglamento de Exámenes a las características de la evaluación de los conocimientos de los estudiantes en los títulos de Grado.*
- *Actuación a iniciativa propia sobre la aclaración y correcta aplicación del Reglamento del Proyecto Fin de Carrera de Arquitectura Superior y su coordinación con el Reglamento de Exámenes.*
- *Seguimiento de las condiciones de seguridad e higiene de los laboratorios del Departamento de Biología Celular y Genética.*
- *Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.*

#### **1.4. Otras actuaciones del Defensor Universitario**

Además de las actuaciones mencionadas en los apartados precedentes, en este período y por primera vez desde el comienzo de las actividades de la Defensoría, se ha realizado una *Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la Oficina del Defensor Universitario*.

Con esta encuesta se trataba de conocer, entre otros aspectos, el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario y, en su caso, adoptar las correspondientes medidas de mejora. Para ello se distribuyó, entre quienes solicitaron los servicios del Defensor Universitario durante el período que abarca esta Memoria, un breve cuestionario de evaluación.

De un total de 232 encuestas enviadas, respondieron al cuestionario 81 encuestados (un 35 % del total). De éstos, aproximadamente el 63 % afirmaron pertenecer al colectivo de los estudiantes, el 23 % al de PDI y el 14 % al de PAS.

Los resultados de la Encuesta se pueden consultar en el Anexo 4.4. Entre los diferentes resultados de la misma merece destacar, en lo referente a la satisfacción

de los usuarios con el servicio prestado por la Oficina del Defensor Universitario, que el 87 % de quienes completaron el cuestionario se manifestaron *satisfechos* o *muy satisfechos* con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor, y el 78 % se mostraron *satisfechos* o *muy satisfechos* con el tiempo que el Defensor había tardado en gestionar el asunto planteado (Tabla 11 y Gráfico 7).

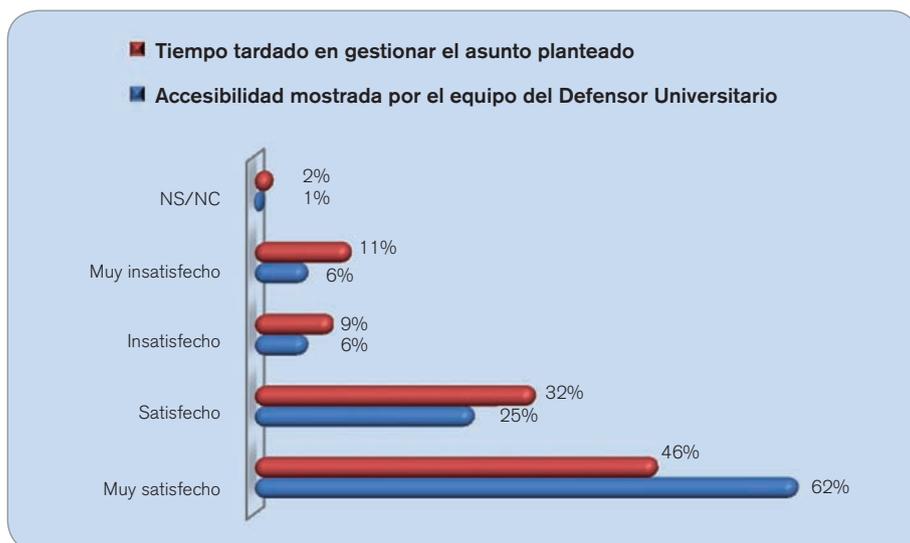
**TABLA 11**

**GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD MOSTRADA POR EL EQUIPO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO Y TIEMPO TARDADO EN GESTIONAR EL ASUNTO PLANTEADO**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS / NC
<b>Accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor</b>	62 %	25 %	6 %	6 %	1 %
<b>Tiempo tardado en gestionar el asunto planteado</b>	46 %	32 %	9 %	11 %	2 %

**GRÁFICO 7**

**GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ACCESIBILIDAD MOSTRADA POR EL EQUIPO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO Y TIEMPO TARDADO EN GESTIONAR EL ASUNTO PLANTEADO**

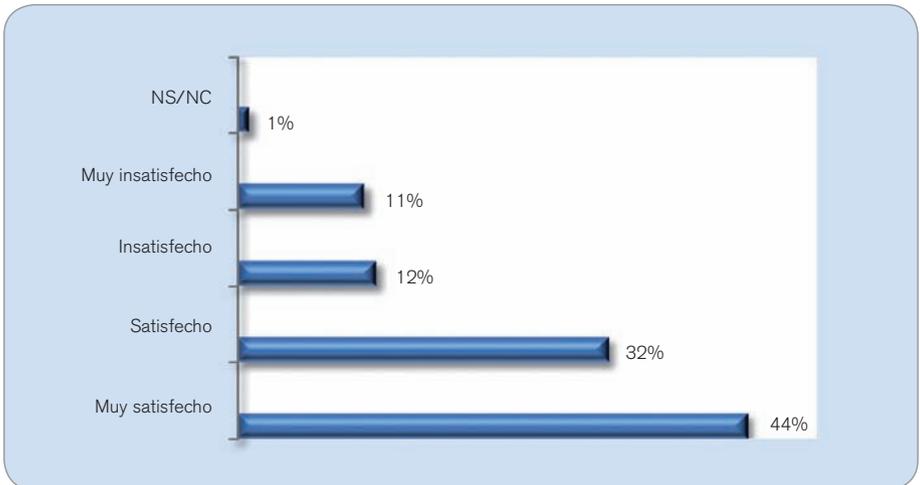


Asimismo, entre las personas que contestaron el cuestionario, el 76 % manifestó sentirse *satisfecho* o *muy satisfecho* con la actuación del Defensor Universitario, mientras que el 23 % se manifestó *insatisfecho* o *muy insatisfecho* con dicha actuación (Tabla 12 y Gráfico 8).

**TABLA 12**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ACTUACIÓN DEL**  
**DEFENSOR UNIVERSITARIO**

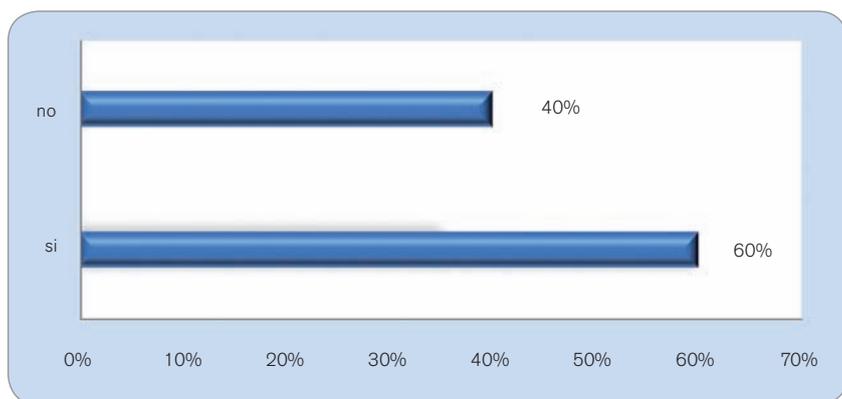
<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>NS / NC</b>
44 %	32 %	12 %	11 %	1 %

**GRÁFICO 8**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ACTUACIÓN DEL**  
**DEFENSOR UNIVERSITARIO**

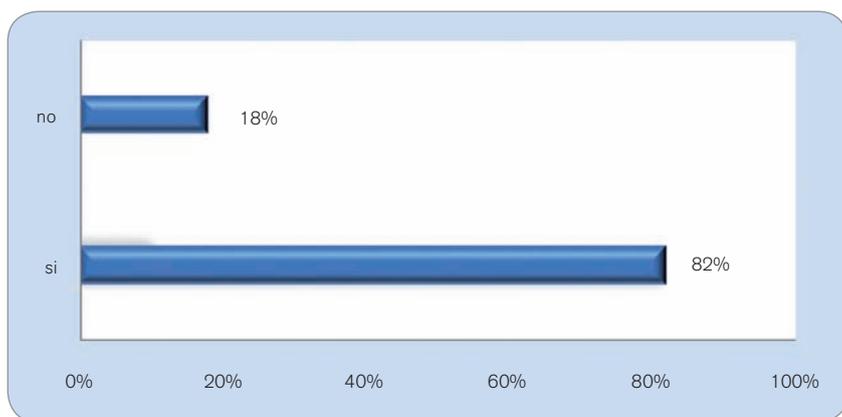


Además, el 60 % de quienes respondieron la encuesta consideraron que la actuación del Defensor Universitario les había ayudado a resolver la cuestión planteada, y el 82 % recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario (Gráficos 9 y 10).

**GRÁFICO 9**  
**¿LE HA AYUDADO EL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN LA RESOLUCIÓN DE LA CUESTIÓN PLANTEADA?**



**GRÁFICO 10**  
**¿RECOMENDARÍA ACUDIR AL DEFENSOR UNIVESITARIO?**



A la vista de estos datos, en términos generales, podemos estimar los resultados obtenidos como positivos y alentadores para la Defensoría, ya que ponen de manifiesto un notable nivel de satisfacción entre quienes recurrieron al Defensor Universitario.

## 1.5. Encuentros con otros Defensores Universitarios

En el transcurso de este período, se ha mantenido la política de años precedentes de colaboración con los Defensores Universitarios de otras universidades españolas y extranjeras.

En esta línea de colaboración, los miembros del equipo del Defensor Universitario han asistido a los encuentros que periódicamente se han celebrado con los Defensores universitarios de las universidades públicas y privadas madrileñas, la Universidad de Castilla-La Mancha y la UNED. Estos encuentros, celebrados en la Universidad de Castilla-La Mancha y la Universidad Autónoma de Madrid, han permitido el intercambio de opiniones sobre problemas comunes y la fijación de líneas de actuación prioritarias.

Como miembros de la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)*, el equipo del Defensor Universitario participó en la *Asamblea General de la CEDU* y el *XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*, que se celebraron en la Universidad de Zaragoza, durante los días 27 a 30 de octubre de 2009. En dicho *Encuentro*, el Defensor Universitario y los Defensores adjuntos participaron en las mesas de trabajo previstas sobre «Conciliación de la vida académica, laboral y familiar», «Discapacidad y adaptación curricular» y «TIC'S: plataformas *e-learning* y derechos universitarios».

La Defensoría ha mantenido y estrechado su colaboración con Defensores Universitarios de universidades extranjeras. En el ámbito europeo, como integrantes de la *European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)*, se participó en el *VIII Encuentro Europeo de Defensores Universitarios*, que tuvo lugar en Viena en mayo de 2010, coorganizado por *The Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO)*. Durante este encuentro, los Defensores asistieron a las diferentes conferencias y sesiones plenarias organizadas. Además, el Defensor Universitario participó en el grupo de trabajo titulado «*Mediation student complaints: Learning by Doing*».

En el ámbito iberoamericano, como asociados honorarios de la *Red de Defensores, Procuradores y Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU)*, (integrada fundamentalmente por Universidades mejicanas), se han proseguido las fluidas y cordiales relaciones ya existentes con las Universidades que componen dicha red, y, en particular, con la Defensoría de la Universidad Nacional Autónoma de México.







## **2. ACTUACIÓN Y RENOVACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO**



Durante este período se han celebrado diversas reuniones plenarias y sectoriales con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario (O.P. y A.). Concretamente, las reuniones plenarias, cuyas actas se pueden consultar en el Anexo 4.5, tuvieron lugar el 22 de octubre de 2009 y el 16 de febrero de 2010.

En todas las sesiones plenarias, el equipo del Defensor Universitario realizó un pormenorizado informe de las principales actuaciones que se estaban tramitando, con objeto de escuchar el criterio y opiniones de los miembros del O.P. y A.

Cuando los asuntos abordados afectaban a algún colectivo en concreto y siempre que la situación lo requiriese, se han mantenido también reuniones sectoriales con los representantes de dicho colectivo en el O.P. y A., a fin de conocer sus opiniones y sugerencias sobre los mismos.

Por otra parte, la composición del O.P. y A. ha sido renovada en numerosas ocasiones durante este período, debido a razones diversas, pero fundamentalmente por la pérdida de la condición de claustral de alguno de sus integrantes.

En noviembre de 2009, Dña. María Paños Correas y D. Joaquín Cartagena Martínez, representantes del colectivo de Estudiantes, causaron baja en el O.P. y A., la primera a petición propia y el segundo al causar baja como claustral por concluir sus estudios.

Estas vacantes fueron cubiertas por D. Javier Piedra Fernández y D. Juan Francisco García Gómez, quienes también causaron baja como claustrales en el mes de mayo de 2010, siendo sustituidos por D. Karim Mohamed Chairy-Laamrani y D. Héctor Pastor Refolio en el Claustro celebrado en ese mes, que también nombró como suplentes por el colectivo de estudiantes a D. Daniel Díez Cecilia y Dña. María Paños Correas.

También en los representantes del PDI ha habido cambios. En febrero de 2010 causó baja como claustral, al obtener la Cátedra y dejar de formar parte del colectivo de profesores por el que había resultado elegida, Dña. Esther Ferrer Cebrián. Su plaza como titular en el O.P. y A. fue ocupado por Dña. Carmen Gianonatti Alías, hasta entonces designada por el Claustro como miembro suplente. Asimismo, la plaza de suplente vacante fue cubierta por Dña. Cristina Tejedor Gilmartín.

Tras estas renovaciones, la composición del O.P. y A. a la fecha de cierre de esta Memoria es la que aparece recogida en la Tabla 13.

**TABLA 13**  
**COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO**

	<b>PDI</b>	<b>PAS</b>	<b>ESTUDIANTES</b>
<b>TITULARES</b>	D. <sup>a</sup> Gema CASTILLO GARCÍA (Dpto. Filología Moderna)	D. Jesús ZAFRA CÁMARA (Imprenta)	D. Karim M. CHAIRY-LAAMRANI (Ftad. Derecho)
	D. <sup>a</sup> Carmen GIANONATTI ALÍAS (Dpto. Especialidades Médicas)	D. Marino SECO MARTÍN-ROMO (Biblioteca)	D. Héctor PASTOR REFOLIO (E.U. de Magisterio-Guadalajara)
<b>SUPLENTES</b>	D. <sup>a</sup> Rosa CABELLOS CASTILLA (Dpto. Filología Moderna)	D. <sup>a</sup> Juana FRÍAS FERNÁNDEZ (Biblioteca)	D. Daniel DÍEZ CECILIA (Ftad. Derecho)
	D. <sup>a</sup> Cristina TEJEDOR GILMARTÍN (Dpto. Bioquímica y Biología Molecular)	D. Rafael CATALÁ MATEO (Secc. Becas)	D. <sup>a</sup> María PAÑOS CORREAS (Ftad. de de CC. Ambientales)

Pese a las variaciones habidas en la composición del O.P. y A., que no favorecen el trabajo estable del órgano, todos los representantes de los diversos colectivos que han formado parte del mismo durante este período han realizado un trabajo encomiable y han prestado una total colaboración al equipo del Defensor, suministrando información y sugerencias útiles para abordar y resolver las distintas cuestiones planteadas. A todos ellos, quiero agradecerles expresamente su ayuda y esfuerzo en el desarrollo de la actividad de la Defensoría.





# **3. PARTICIPACIÓN EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE REPRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**



El Defensor Universitario, o, en su caso, los Defensores Adjuntos, han asistido como invitados a todas las sesiones ordinarias o extraordinarias del Consejo de Gobierno y del Claustro celebradas durante este período.

La asistencia a las sesiones del Claustro y del Consejo de Gobierno ha resultado de sumo interés, ya que en las mismas se suministra relevante información que resulta de utilidad en muchas ocasiones para abordar las actuaciones en curso en la Defensoría. Además, la invitación a las sesiones de estos órganos de la Universidad ha permitido al Defensor Universitario exponer su criterio sobre determinadas cuestiones que se suscitaron en el seno de las mismas, siempre que fue requerida su intervención o se consideró procedente.



**Anexos**



- 4.1. Reglamento del Defensor Universitario, de la Universidad de Alcalá.
- 4.2. Registro de actuaciones del período junio 2009/mayo 2010.
- 4.3. Recomendación sobre la necesidad de adaptar el Reglamento de Exámenes a las características de la evaluación de los conocimientos de los estudiantes en los nuevos títulos de Grado.
- 4.4. Resumen de resultados de la «Encuesta para evaluar el servicio del Defensor Universitario».
- 4.5. Actas de las sesiones plenarias del Órgano de Participación y Asesoramiento.



## Anexo 4.1

# 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 período 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.**

La memoria anual, que el Defensor Universitario deberá enviar al Claustro en los dos primeros meses de cada curso académico, 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.

## **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.

## Anexo 4.2

## REGISTRO DE ACTUACIONES DEL PERÍODO JUNIO 2009 / MAYO 2010

Nº Registro	Colectivo	Tipo actuación	Asunto
09/06/920	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (beca concedida por error)
09/06/921	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (beca concedida por error)
09/06/922	PAS	Mediación	Oposiciones y Concursos (publicación temario)
09/06/923	Anónimo	Rechazado	
09/06/924	Estudiantes	Consulta	Matricula/ Acceso (admisión en segundo ciclo)
09/06/925	Estudiantes	Mediación	Evaluación (criterios de evaluación y nota final asignatura)
09/06/926	Estudiantes	Consulta	Evaluación (problemas en examen por discapacidad)
09/06/927	PDI	Queja	Actividad Investigadora (problema en grupo investigación)
09/06/928	Anónimo	Rechazado	
09/06/929	PDI	Mediación	Temas laborales (contrato Programa Ramón y Cajal)
09/06/930	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (pago créditos libre elección)
09/06/931	Estudiantes	Consulta	Postgrado (problema con documentación requerida en un Master)
09/06/932	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Proyecto Fin de Carrera)
09/06/933	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (certificado estudios prórroga beca)
09/06/934	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (denegación convalidación Erasmus)
09/06/935	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/06/936	Estudiantes	Queja	Otros (problemas admisión en acto de Graduación)
09/06/937	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (publicación notas)
09/06/938	PDI	Consulta	Otros (Reglamento disciplinario estudiantes)
09/06/939	PDI	Consulta	Otros (normativa convocatorias Juntas extraordinarias de Centro)
09/06/940	Estudiantes	Queja	Otros (acceso a su alojamiento universitario sin autorización)
09/06/941	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión examen)
09/06/942	Estudiantes	Consulta	Evaluación (exámenes mayores de 25 años)
09/06/943	Estudiantes	Mediación	Evaluación (publicación de calificaciones estudiantes Erasmus)
09/06/944	Estudiantes	Consulta	Evaluación (extravío de examen)
09/06/945	PDI	Cautela	Evaluación (calificación y revisión de examen)
09/06/946	PDI	Consulta	Temas laborales (recusación Tribunal Concurso- Acceso)
09/06/947	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (problemas con la aplicación de criterios de evaluación)
09/06/948	Estudiantes	Mediación	Actividad Docente (prácticas en asignatura)
09/06/949	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/07/950	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (solicitud certificado académico personal en Inglés)
09/07/951	Estudiantes	Queja	Evaluación (problemas entre profesores y alumno)
09/07/952	Estudiantes	Consulta	Evaluación (extravío de un examen)
09/07/953	Estudiantes	Mediación	Evaluación (criterios de evaluación asignatura)
09/07/954	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión de examen)
09/07/955	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (Reglamento de Exámenes y Tribunal de Compensación)
09/07/956	Estudiantes	Queja	Evaluación (Proyecto Fin de Carrera)

09/07/957	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/07/958	PAS	Queja	Otros (Denegación Ayuda Social)
09/07/959	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (solicitud de Tribunal para 5ª convocatoria)
09/07/960	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (reclamación lectorado RR.II.)
09/07/961	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (anulación matrícula)
09/07/962	PDI	Mediación	Postgrado (problemas en Máster compartido con otras universidades madrileñas)
09/07/963	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión de examen)
09/07/964	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (beca concedida y denegada)
09/07/965	Estudiantes	Consulta	Evaluación (coincidencia de dos exámenes)
09/07/966	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/07/967	Estudiantes	Mediación	Actividad Docente (prácticas en Enfermería)
09/07/968	Estudiantes	Consulta	Evaluación (recurso contra un examen)
09/07/969	Estudiantes	Queja	Evaluación (Proyecto Fin de Carrera)
09/07/970	Estudiantes	Queja	Evaluación (cierre de actas)
09/07/971	Estudiantes	Consulta	Matrícula/Acceso (duda de admisión universitaria)
09/07/972	Estudiantes	Mediación	Matrícula/Acceso (problemas con la preinscripción)
09/07/973	PAS	Consulta	Temas Laborales (reserva de puesto de trabajo)
09/07/974	PAS	Queja	Otros (denegación de Ayuda Social)
09/07/975	Estudiantes	Queja	Matrícula/Acceso (problemas de admisión)
09/07/976	Estudiantes	Mediación	Matrícula/Acceso (problemas de admisión)
09/07/977	PDI	Cautela	Otros (supuesto acoso laboral)
09/07/978	PAS	Queja	Otros (denegación de Ayuda Social)
09/07/979	PAS	Queja	Otros (denegación de Ayuda Social)
09/07/980	PDI	Mediación	Otros (denegación de Ayuda Social)
09/07/981	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (solicitud admisión turno mañana)
09/07/982	Estudiantes	Mediación	Postgrado (constancia participación Master I.N.A.P.)
09/07/983	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (convalidación asignaturas y becas MEC)
09/07/984	Estudiantes	Consulta	Postgrado (admisión en Máster)
09/09/985	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (Tribunal de Compensación)
09/09/986	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (cierre plazo traslado expediente)
09/09/987	Estudiantes	Consulta	Evaluación (derecho a modificación de fecha examen por enfermedad)
09/09/988	Estudiantes	Mediación	Evaluación (ausencia de profesores en el examen de septiembre)
09/09/989	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (obligatoriedad asistencia a prácticas)
09/09/990	Estudiantes	Mediación	Matrícula/Acceso (problema de admisión en Licenciatura)
09/09/991	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (permanencia en la UAH)
09/09/992	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (créditos libre elección por prácticas en empresa)
09/09/993	Estudiantes	Mediación	Evaluación (imposibilidad de realizar examen por motivos laborales)
09/09/994	Estudiantes	Mediación	Actividad Docente (compatibilidad de clases con obligaciones laborales)
09/09/995	Estudiantes	Queja	Evaluación (calificación en Prácticum)
09/09/996	Estudiantes	Consulta	Evaluación (nota última asignatura de la carrera y Tribunal de Compensación)
09/09/997	PAS	Mediación	Otros (supuesto acoso laboral)

09/09/998	Estudiantes	Queja	Actividad Docente (deficiente dedicación del Tutor de Prácticas en empresas)
09/09/999	Estudiantes	Queja	Postgrado (información deficiente en Estudio Propio)
09/09/1000	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/09/1001	PDI	Consulta	Evaluación (posible plagio)
09/09/1002	PDI	Queja	Temas Laborales (irregularidades renovación y concesión plazas de profesorado)
09/09/1003	Estudiantes	Consulta	Postgrado (tasas Master a alumno extranjero no comunitario)
09/09/1004	PAS	Consulta	Oposiciones y concursos (reclamación resolución concurso)
09/09/1005	Estudiantes	Consulta	Matrícula/Acceso (adaptación Grado)
09/09/1006	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (reconocimiento prácticas en empresas)
09/09/1007	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Proyecto Fin de Carrera)
09/09/1008-0	<b>Todos</b>	<b>Iniciativa Propia</b>	<b>Evaluación (Proyectos Fin de Carrera Arquitectura)</b>
09/09/1009	Estudiantes	Consulta	Evaluación (2ª corrección asignatura Erasmus)
09/09/1010	PDI	Queja	Actividad Docente (renovación de programas nuevos Grados en la web)
09/09/1011	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (no impartición asignatura)
09/09/1012	PAS	Consulta	Otros (revisión documentos programas estudios CIFF)
09/09/1013	PDI	Mediación	Temas Laborales (reconocimiento cargos académicos en reconversión TEUs)
09/09/1014	Estudiantes	Consulta	Evaluación (denegación de corrección de examen por no aparecer en listas)
09/09/1015	Estudiantes	Consulta	Postgrado (dificultad en conseguir documentos Master para pedir beca)
09/09/1016	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (convalidación créditos libre elección)
09/09/1017	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (cumplimiento requisitos evaluación última asignatura por trabajo en el extranjero)
09/09/1018	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (suspensión Grado durante el plazo de matrícula)
09/09/1019	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión exámenes y recurso revisión)
09/09/1020	Estudiantes	Queja	Evaluación (problemas corrección y revisión examen)
09/10/1021	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (problemas convenio programa Erasmus)
09/10/1022	Estudiantes	Queja	Matrícula/Acceso (mayores de 25 años)
09/10/1023	PDI	Queja	Otros (problemas convocatoria becas FPI)
09/10/1024	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal Compensación)
09/10/1025	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado (retraso publicación notas y cierre de actas)
09/10/1026	PDI	Consulta	Evaluación (publicación de calificaciones de alumnos)
09/10/1027	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (cierre de actas última asignatura carrera)
09/10/1028	Estudiantes	Consulta	Postgrado (exención tasas matrícula Master)
09/10/1029	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (convalidación créditos para 2ª titulación)
09/10/1030	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado (cambio de especialidad de estudios)
09/10/1031	Estudiantes	Consulta	Evaluación (retraso notas posterior a cierre actas)
09/10/1032	Estudiantes	Queja	Postgrado (aceptación en Master tres meses después de denegación)
09/10/1033	Estudiantes	Consulta	Postgrado (bloqueo matrícula Master por impago anterior)
09/10/1034	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (no admisión de beca por datos incompletos)

09/10/1035	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (problemas matrícula pago fuera plazo)
09/10/1036	PDI	Consulta	Temas laborales (deducción de retribuciones por estancia en otras universidades)
09/10/1037	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado (irregularidades en información y difusión de Master)
09/11/1038	Estudiantes	Consulta	Postgrado (beca programa formación nuevo empleo para licenciados desempleados)
09/11/1039	Estudiantes	Mediación	Postgrado (suspensión Estudio Propio)
09/11/1040	PDI	Mediación	Otros (problemas de relación entre compañeros de Departamento)
09/11/1041	PDI	Consulta	Otros (proceso electoral renovación Junta de Facultad)
09/11/1042	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/11/1043	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/11/1044	PDI	Cautela	Otros (problemas surgidos con un profesor en Consejo de Departamento)
09/11/1045	Estudiantes	Queja	Actividad Docente (suspensión de clases sin previo aviso suficiente)
09/11/1046	PAS	Cautela	Otros (trato inadecuado de su superior en el desarrollo del trabajo)
09/12/1047	PAS	Consulta	Oposiciones y Concursos (recusación de tribunal)
09/12/1048	Estudiantes	Mediación	Actividad Docente (dificultades surgidas en asignatura Grado)
09/12/1049	Estudiantes	Queja	Otros (trato inadecuado durante la clase)
09/12/1050	PDI	Consulta	Actividad Docente (modificación fechas evaluación a cargos representantes estudiantiles)
09/12/1051	Estudiantes	Consulta	Otros (normativa elecciones renovación representantes estudiantiles)
09/12/1052	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (denegación beca por superar umbrales patrimonio)
09/12/1053	PAS	Consulta	Oposiciones y Concursos (dudas sobre convocatoria oposiciones Administrativo)
09/12/1054	Estudiantes	Cautela	Otros (beca de iniciación a la investigación)
09/12/1055	Estudiantes	Consulta	Evaluación (sistema evaluación asignatura)
09/12/1056	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
09/12/1057	PAS	Consulta	Temas Laborales (denegación reingreso al servicio activo)
09/12/1058	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (becas MEC)
09/12/1059	PDI	Queja	Temas Laborales (proceso adjudicación plaza profesor interino)
09/12/1060	PAS	Mediación	Otros (problemas con un profesor)
09/12/1060 bis	Estudiantes	Mediación	Evaluación (disconformidad calificaciones Erasmus y su tramitación)
09/12/1061	PDI	Cautela	Actividad Docente (escrito dirigido a la ISSUAH)
10/01/1062	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (reconocimiento créditos libre elección)
10/01/1063	Estudiantes	Consulta	Postgrado (reclamación calificación tesis doctoral)
10/01/1064	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
10/01/1065	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (convalidación asignaturas Erasmus)
10/01/1066	PAS	Cautela	Oposiciones y Concursos (recurso reposición convocatoria Administrativos)
10/01/1067	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (imposibilidad de acceso a plataforma docente)
10/01/1068	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (denegación de permanencia)
10/01/1069	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (reclamación denegación beca Relaciones Internacionales)

10/01/1070	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (convocatorias extraordinarias y adaptación a la discapacidad)
10/01/1071	PDI	Consulta	Actividad Docente (asignación de la docencia)
10/01/1072	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (denegación de adaptación de asignaturas)
10/01/1073	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (reconocimiento créditos libre elección)
10/01/1074	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
10/01/1075	PAS	Consulta	Oposiciones y Concursos (información plazos convocatoria oposiciones Auxiliar Administrativo)
10/01/1076	PAS	Queja	Temas Laborales (amenazas a un superior)
10/02/1077	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado (becas de Formación UAH)
10/02/1078	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (problemas con asignatura a extinguir)
10/02/1079	Estudiantes	Consulta	Postgrado (información sobre requisitos de lengua extranjera para Máster)
10/02/1080	Estudiantes	Queja	Actividad Docente (problemas con asignatura a extinguir)
10/02/1081	Estudiantes	Consulta	Otros (difícil situación económica-académica)
10/02/1082	Estudiantes	Queja	Postgrado (problemas organización y coordinación en Máster)
10/02/1083	Estudiantes	Consulta	Otros (normativa adjudicación plazas Prácticum)
10/02/1084	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (asignatura pendiente adjudicación plaza profesor)
10/02/1085	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
10/02/1086	Estudiantes	Consulta	Evaluación (malentendido sobre fechas de examen)
10/02/1087	Estudiantes	Mediación	Postgrado (problemas con pago de matrícula Master)
10/02/1088	PDI	Mediación	Otros (informaciones inexactas remitidas a miembros Consejo Gobierno)
10/02/1089	Estudiantes	Consulta	Evaluación (extravío de examen)
10/02/1090	Estudiantes	Consulta	Evaluación (tiempo mínimo entre exámenes)
10/02/1091	Estudiantes	Consulta	Postgrado (retraso en calificación Estudio Propio)
10/02/1092	Estudiantes	Cautela	Evaluación (suspensión por sospecha de copia)
10/02/1093	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (mal funcionamiento Programa Erasmus)
10/02/1094	Estudiantes	Consulta	Evaluación (criterios de evaluación y revisión examen)
10/02/1095	Estudiantes	Queja	Evaluación (entrega trabajos optativa)
10/02/1096	PDI	Queja	Otros (gastos de telefonía en proyectos de investigación)
10/02/1097	Estudiantes	Consulta	Evaluación (alternativas ante imposibilidad asistir revisión examen)
10/02/1098	Estudiantes	Consulta	Evaluación (derecho a examen único en distintos grupos del mismo curso)
10/02/1099	PAS	Consulta	Otros (denegación Ayuda Social)
10/03/1100	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión de exámenes y Tribunales de Compensación)
10/03/1101	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
10/03/1102	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (control de conocimientos de profesorado)
10/03/1103	Estudiantes	Queja	Postgrado (mal funcionamiento de Estudio Propio)
10/03/1104	PDI	Amparo	Otros (graves acusaciones de estudiante al Director de un Postgrado)
10/03/1105	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado (denegación de beca Postgrado)
10/03/1106	PDI	Consulta	Otros (concesión de sabático)
10/03/1107	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (aclaración denominación titulación oficial de Grado)

10/03/1108	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (reconocimiento créditos libre elección)
10/03/1109	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (adjudicación plaza Prácticum)
10/03/1110	Estudiantes	Consulta	Evaluación (ausencia de resolución recurso contra la revisión)
10/03/1111	PDI	Queja	Otros (modificación de fichas docentes en Plan de Estudios)
10/03/1112	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (denegación beca master por insuficiencia de créditos)
10/03/1113	PAS	Consulta	Oposiciones y Concursos (convocatoria Auxiliar Administrativo)
10/03/1114	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado (reconocimiento créditos libre elección)
10/03/1115	Estudiantes	Cautela	Otros (intimidación y amenazas)
10/04/1116	Estudiantes	Mediación	Postgrado (problema reconocimiento título extranjero en Master)
10/04/1117	Estudiantes	Consulta	Otros (autorización de asambleas en facultades y ausencia a clases)
10/04/1118	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (anulación matrícula)
10/04/1119	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado (retraso prolongado en la entrega de título de Máster)
10/04/1120	PAS	Queja	Temas Laborales (incumplimiento normativa bolsa de trabajo)
10/04/1121	PDI	Consulta	Temas laborales (interpretación normativa baremos y adjudicación plazas profesorado)
10/04/1122	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (denegación convalidación Prácticum)
10/04/1123	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado (devolución matrícula curso)
10/04/1124	PDI	Amparo	Otros (acoso de estudiante)
10/04/1125	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (denegación beca estudios MEC)
10/04/1126	Estudiantes	Consulta	Evaluación (cambio fecha exámen por decisión Departamento)
10/04/1127	Estudiantes	Mediación	Postgrado (retraso en calificaciones Máster)
10/05/1128	Estudiantes	Mediación	Postgrado (solicitud expedición de factura Máster)
10/05/1129	Estudiantes	Queja	Postgrado (mal funcionamiento Estudio Propio)
10/05/1130	PDI	Cautela	Otros (contenidos ofensivos hacia profesores en Internet)
10/05/1131	PDI	Cautela	Temas laborales (proceso adjudicación contrato profesor interino)
10/05/1132	PDI	Consulta	Temas laborales (adscripción del profesorado del Practicum a un único Departamento)
10/05/1133	Estudiantes	Consulta	Postgrado (reclamación de calificaciones)
10/05/1134	Estudiantes	Consulta	Evaluación (sistemas de evaluación)
10/05/1135	Estudiantes	Consulta	Evaluación (cambio fecha examen por huelga)
10/05/1136	Estudiantes	Consulta	Evaluación (suspensión por error técnico en examen test)
10/05/1137	Estudiantes	Mediación	Actividad Docente (cupó insuficiente de prácticas)
10/05/1138	PAS	Queja	Otros (posible violación del derecho al honor y a la intimidad)
10/05/1139	Estudiantes	Queja	Evaluación (corrección de examen por otro profesor)
10/05/1140	Estudiantes	Consulta	Evaluación (coincidencia de exámenes en fecha y hora)

### Anexo 4.3

#### **Recomendación sobre la necesidad de adaptar el Reglamento de exámenes a las características de la evaluación de los conocimientos de los estudiantes en los nuevos títulos de Grado.**

Durante el curso académico 2008/2009 y el período transcurrido del presente curso, se ha solicitado en numerosas ocasiones, tanto por profesores como por estudiantes, la actuación del Defensor Universitario en relación con cuestiones referidas a la evaluación y los exámenes.

Muchas de estas actuaciones, ya fueran consultas o quejas, estaban relacionadas con la aplicación del *Reglamento de exámenes* de la Universidad en las titulaciones en las que se han implantado los títulos de Grado. Como consecuencia de estas actuaciones, hemos podido constatar **la no adecuación del vigente Reglamento de exámenes a los nuevos sistemas de evaluación de los conocimientos de los estudiantes previstos para dichos estudios de Grado.**

En efecto, la entrada en vigor del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y la puesta en marcha de las nuevas titulaciones de Grado en la Universidad de Alcalá, han comportado importantes modificaciones en la metodología de la enseñanza y en la evaluación de los alumnos. Algunos de estos cambios se han recogido en la *Normativa sobre evaluación de los estudios de Grado*, aprobada en el Consejo de Gobierno de 16 de julio de 2009, y se concretan en la consideración de la **evaluación continua** como el sistema más congruente para la valoración de los conocimientos de los estudiantes, sin menoscabo del derecho a la realización de pruebas finales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144.1 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá.

El *Reglamento de exámenes* -cuya vigencia se mantiene en todo lo que no sea incompatible con la *Normativa sobre evaluación de los estudios de Grado* de la Universidad (Disposición Adicional de dicha normativa)-, en cambio, está redactado atendiendo a un sistema tradicional de evaluación, basado fundamentalmente en la realización de un examen parcial o final en el período oficialmente establecido por las Juntas de Facultad o Escuela a tal efecto. Este hecho se pone especialmente de manifiesto en las normas previstas para la programación de los exámenes y la modificación de las fechas de exámenes (artículos 3 y 5 del Reglamento), así como para la revisión de exámenes (artículo 12 del Reglamento).

Aunque el *Reglamento de exámenes* merece, en términos generales, una valoración positiva, su actual redacción no resulta adecuada para el modelo de evaluación de conocimientos previsto para los nuevos Grados, en los que el examen final puede constituir solamente un elemento más de la valoración del rendimiento académico de los alumnos. Tal situación puede generar, y está generando ya, incertidumbres tanto para los estudiantes como para el profesorado y es contraria a la deseable seguridad jurídica.

Por este motivo, en el ejercicio de las funciones y competencias atribuidas al Defensor Universitario en los artículos 240.1, 241.2, 243.d) de los Estatutos de la Universidad de Alcalá y en el artículo 16 del Reglamento del Defensor Universitario, tengo a bien ***recomendar que los órganos de gobierno de la Universidad de Alcalá competentes procedan a la reforma del Reglamento de exámenes adaptándolo a las características propias de la evaluación de los conocimientos de los estudiantes en los nuevos Títulos de Grado y, en particular, a la Normativa sobre evaluación en los Estudios de Grado aprobada en el Consejo de Gobierno de 16 de julio de 2009.***

En Alcalá de Henares, a 19 de abril de 2010.

JUAN ALBERTO DIEZ BALLESTEROS  
DEFENSOR UNIVERSITARIO

**Sr. Rector de la Universidad de Alcalá.-**  
**Sr. Vicerrector de Estudiantes y Deportes.-**  
**Sra. Vicerrectora de Calidad e Innovación Docente.-**  
**Sr. Secretario General de la Universidad de Alcalá.-**  
**Sr. Presidente del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alcalá.-**  
**CC. Sr. Vicerrector de Coordinación y Comunicación.-**

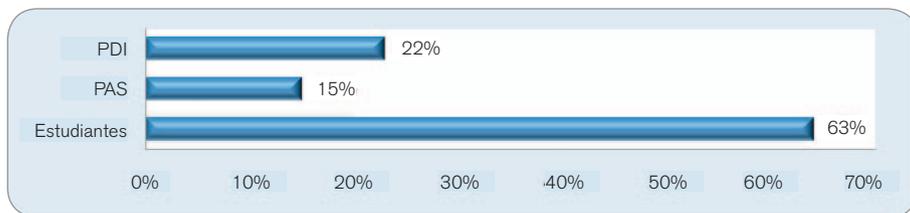
### Anexo 4.4

## RESUMEN DE RESULTADOS DE LA «ENCUESTA PARA EVALUAR EL SERVICIO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO»

**Cuestionarios enviados: 232**  
**Cuestionarios contestados: 81**

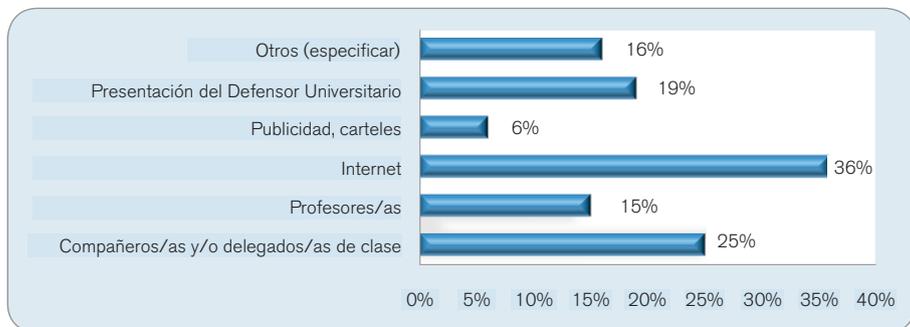
### 1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?

COLECTIVO	PORCENTAJE
Estudiantes	63 %
PAS	15 %
PDI	22 %



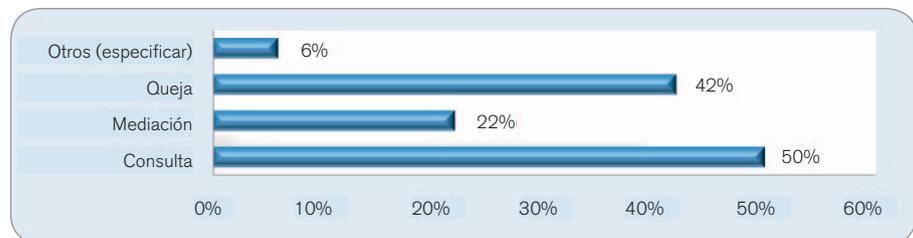
### 2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?

FUENTE DE INFORMACIÓN	PORCENTAJE
Compañeros/as y/o delegados/as de clase	25 %
Profesores/as	15 %
Internet	36 %
Publicidad, carteles...	6 %
Presentación del Defensor Universitario	19 %
Otros	16 %



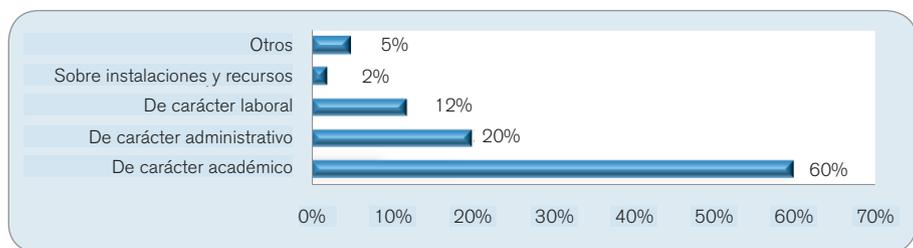
### 3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?

MOTIVO	PORCENTAJE
Consulta	50 %
Mediación	22 %
Queja	42 %
Otros	6 %



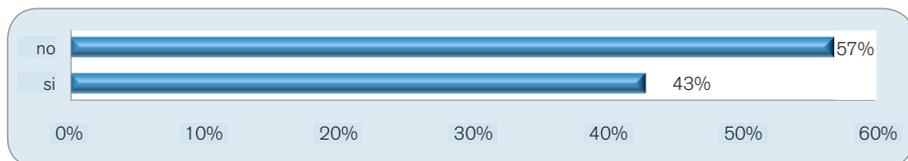
### 4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...

TIPO DE CUESTIÓN	PORCENTAJE
De carácter académico	60 %
De carácter administrativo	20 %
De carácter laboral	12 %
Sobre instalaciones y recursos	2 %
Otros	5 %



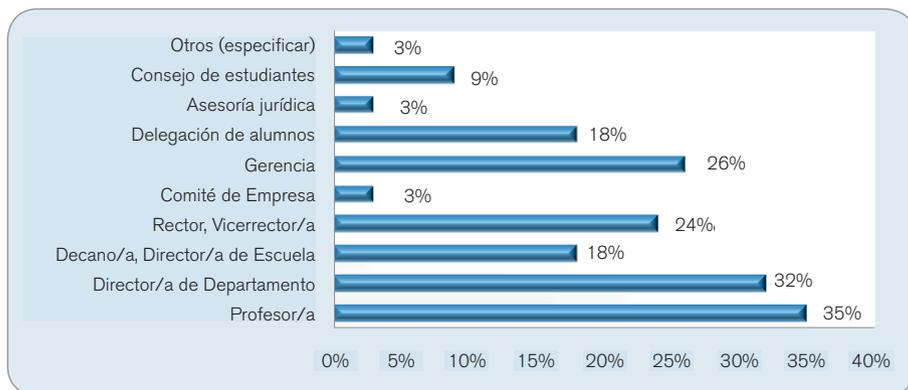
## 5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?

UTILIZACIÓN PREVIA DE OTRAS VÍAS	PORCENTAJE
Si	43 %
No	57 %



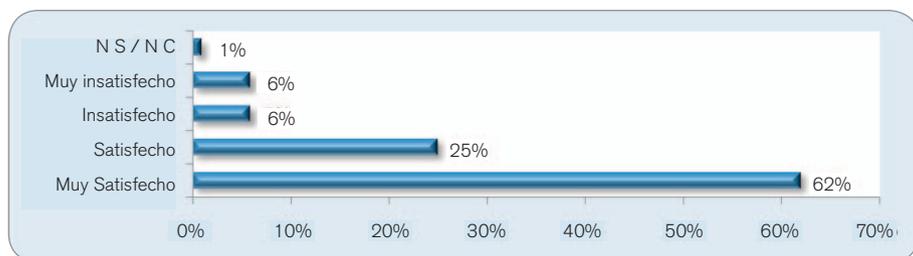
## 6. En caso de haber utilizado otras vías ¿cuáles fueron?

VIAS UTILIZADAS	PORCENTAJE
Profesor/a	35 %
Director/a de Departamento	32 %
Decano/a, Director/a de Escuela	18 %
Rector, Vicerrector/a	24 %
Comité de Empresa	3 %
Gerencia	26 %
Delegación de alumnos	18 %
Asesoría jurídica	3 %
Consejo de estudiantes	9 %
Otros	3 %

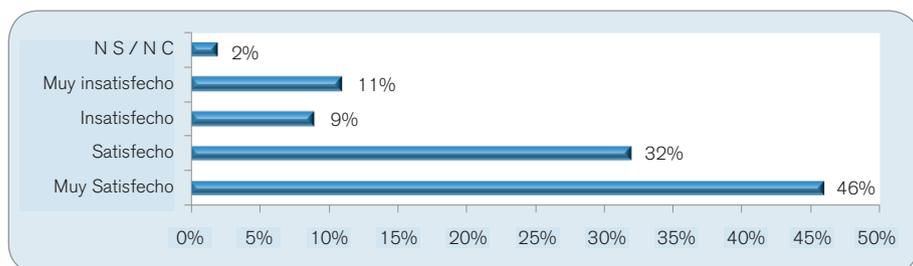


**7. Indique el grado de satisfacción en referencia a “La accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario” y “El tiempo que el Defensor Universitario ha tardado en gestionar el asunto planteado”.**

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA ACCESIBILIDAD DEL EQUIPO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	PORCENTAJE
Muy satisfecho	62 %
Satisfecho	25 %
Insatisfecho	6 %
Muy insatisfecho	6 %
Ns/nc	1 %

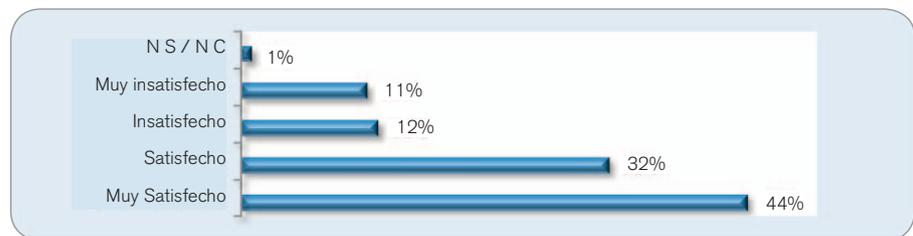


GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO TARDADO POR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO	PORCENTAJE
Muy satisfecho	46 %
Satisfecho	32 %
Insatisfecho	9 %
Muy insatisfecho	11 %
Ns/nc	2 %



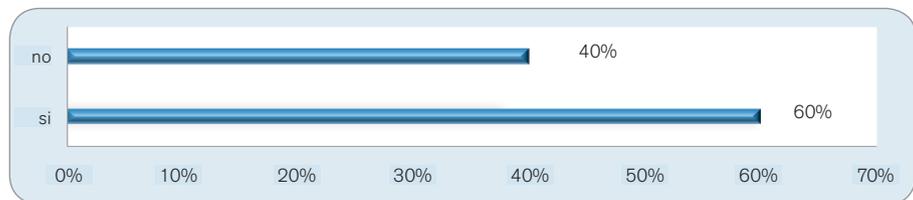
### 8. En general ¿cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?

GRADO DE SATISFACCIÓN	PORCENTAJE
Muy satisfecho	44 %
Satisfecho	32 %
Insatisfecho	12 %
Muy insatisfecho	11 %
Ns/nc	1 %



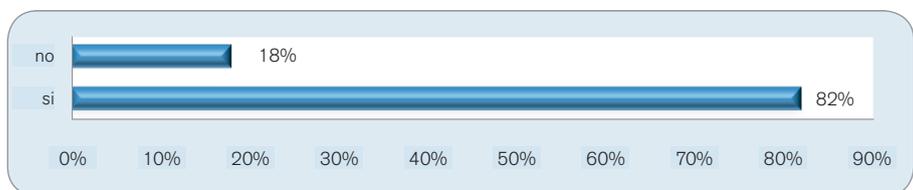
### 9. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?

LE AYUDÓ A RESOLVER LA CUESTIÓN	PORCENTAJE
Si	60 %
No	40 %



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

RECOMENDARÍA ACUDIR AL DEFENSOR	PORCENTAJE
Si	82 %
No	18 %



## Anexo 4.5

### ACTAS DE LAS SESIONES PLENARIAS DEL O.P. y A.

# ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO (22-10-09)

## ASISTENTES:

Presidente: D. Juan Diez Ballesteros (Defensor Universitario)

D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández (Defensora Universitaria Adjunta Primera)

D.ª Esther Ferrer Cebrián (representante del PDI)

D.ª Gema Castillo García (representante del PDI)

D. Marino Seco Martín-Romo (representante del PAS)

D. Jesús Zafra Cámara (representante del PAS)

D. Joaquín Cartagena Martínez (representante de los Estudiantes)

D.ª María Jesús Pérez Lobón (secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A.)

## AUSENTES:

Han excusado su asistencia D. Miguel Rodríguez Blanco (Defensor Universitario Adjunto Segundo) y D.ª María Paños Correas (representante de los Estudiantes).

## ORDEN DEL DIA:

- 1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
- 2.- Presentación general de la Memoria Anual del Defensor Universitario correspondiente a junio 2008/mayo 2009.
- 3.- Informe de las últimas actuaciones realizadas.
- 4.- Asuntos varios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

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

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

Se aprueba por asentimiento.

### **2.- Presentación general de la Memoria Anual del Defensor Universitario correspondiente al período junio 2008/mayo 2009.**

Comienza el Defensor haciendo un resumen de los principales aspectos de la Memoria que se va a presentar ante el Claustro en su próxima sesión. En su elaboración se ha considerado prioritaria la brevedad, con el fin de hacerla clara y asequible, lo que no impide que a cualquier miembro de la Universidad que solicite una información más detallada se le pueda facilitar.

A continuación expone los datos generales de la misma, con un total de 204 actuaciones, lo que supone un incremento del 11% respecto al período anterior. De estas actuaciones, 201 expedientes han sido a instancia de parte y 3 a iniciativa propia. También indica que la mayoría de las actuaciones han consistido en consultas y mediaciones, con un aumento de las mediaciones y una disminución de las quejas.

La mayoría de las actuaciones corresponden al colectivo de Estudiantes, manteniéndose estable el número de las actuaciones referidas al PDI y destacando un incremento de las presentadas por el PAS. En cuanto a los tipos de actuación por colectivo, señala que en los colectivos de Estudiantes y PDI la mayoría son consultas y en el del PAS, mediaciones.

En relación con el colectivo de estudiantes, el Defensor considera que en el futuro próximo, es necesario adaptar el Reglamento de exámenes a la nueva normativa de Grado. En este punto interviene D. Marino Seco para preguntar si la ODU tiene previsto hacer una recomendación específica sobre este tema, a lo que el Defensor responde afirmativamente. D. Juan Diez cede la palabra a D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Enriqueta Arias, que hace un inciso para manifestar la necesidad de unificar los criterios de evaluación de las distintas asignaturas.

El Defensor destaca el apartado relativo a los Tribunales de Compensación señalando la importante función de orientación que la ODU realiza, a través de las consultas presentadas por los alumnos. Interviene D. Joaquín Cartagena para poner de manifiesto que la normativa general de los Tribunales de Compensación no

encaja correctamente con los criterios específicos establecidos por cada Centro, en especial en lo referente al número de convocatorias agotadas.

Seguidamente el Defensor aborda las actuaciones relativas al PDI entre las que cabe destacar una queja por un grave problema de convivencia en un grupo concreto de investigación de la Universidad, con circunstancias de incumplimiento grave de normativas, que trascendía del ámbito de competencias del Defensor y que fue comunicado al Rector. El Defensor cede la palabra a D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Enriqueta Arias, que insiste en lo preocupante de este caso que requirió tratarlo de acuerdo a la gravedad que presentaba.

Respecto a las actuaciones a instancias del PAS, el Defensor expone que de un total de 19 actuaciones, la mayoría han sido relativas a oposiciones y concursos. En particular, cabe destacar los problemas ocasionados con el Concurso-Oposición para el acceso a la escala de Auxiliares Administrativos, convocado por Resolución de 25 de junio de 2007, en el que se produjeron importantes incidencias como consecuencia del mal funcionamiento de la aplicación informática. En este caso la ODU emitió un informe objetivo a los interesados y a los órganos afectados a fin de evitar la repetición de esta situación en el futuro.

A continuación el Defensor pasa a informar de las actuaciones realizadas a iniciativa propia. En primer lugar, explica someramente la Recomendación efectuada a los órganos de gobierno competentes sobre la conveniencia de la elaboración de un reglamento de la Comisión de Reclamaciones de la Universidad.

En segundo lugar, expone la actuación realizada sobre las condiciones de seguridad y salud en los Laboratorios de Biología Celular y Genética, indicando que, tras el informe emitido por el Servicio de Prevención, dada la gravedad del asunto, se pidió a la Gerencia, con carácter urgente, la ejecución paulatina de medidas indispensables para garantizar mínimamente la seguridad y la salud de los usuarios. Interviene D.<sup>a</sup> Esther Ferrer para constatar que sigue habiendo problemas en este sentido.

Por último, el Defensor alude a la actuación de oficio realizada respecto de las acusaciones anónimas dirigidas por correo electrónico a numerosas cuentas de correo de la Universidad sobre hipotéticas irregularidades en unas pruebas selectivas. D. Marino Seco opina que este caso se ha cerrado sin haber tomado medidas concretas, por lo que cree que pueda sentar un mal precedente si no se deja bien resuelto.

### **3.- Informe de las últimas actuaciones realizadas.**

El Defensor pasa a informar sobre las actuaciones desarrolladas por la ODU en los últimos meses, resaltando el importante incremento de las mismas en los meses de junio, julio y septiembre, fundamentalmente por cuestiones relacionadas con los exámenes.

En este momento D.<sup>a</sup> Esther Ferrer abandona la reunión por motivos docentes ineludibles.

Seguidamente el Defensor informa sobre la apertura de una actuación de oficio sobre los diversos expedientes relacionados con problemas planteados con los Proyectos Fin de Carrera de la Escuela de Arquitectura Superior.

D. Juan Díez expone también el caso de dos profesores asociados a los que después de haberles sido concedida la prórroga de sus contratos para el curso 2009/10 se les remitió un correo electrónico, desde el Servicio de Personal Docente e Investigador, indicándoles que la prórroga había sido revocada. Afortunadamente, este caso se resolvió positivamente.

### **4.- Asuntos varios.**

Interviene D. Joaquín Cartagena para poner de manifiesto algunos temas que preocupan a los estudiantes. Entre ellos pregunta sobre la incompatibilidad de las Becas Cervantes con las Becas de Formación de la UAH. El Defensor le comunica que sobre esta cuestión ya se ha emitido el correspondiente informe que fue enviado a los órganos académicos competentes. En todo caso se hará un seguimiento del asunto.

D. Joaquín Cartagena continúa exponiendo que, en la Secretaría de ciudad, los alumnos que pasan de Licenciatura a Grado se ven obligados a abonar la matrícula del curso completo, sin tener en cuenta el número de asignaturas a matricular. El Defensor le pide que remita a la ODU un correo electrónico para estudiar el asunto.

Por último el Defensor alude al tema de la compatibilidad de estudios y trabajo, por tratarse de un problema que va en aumento entre el alumnado. D. Marino Seco opina que con la crisis se está produciendo un incremento de la matriculación en la Universidad. A su juicio deberían adoptarse medidas para facilitar la compatibilidad de los estudios y el trabajo.

## **5.- Ruegos y preguntas.**

No hay ruegos ni preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 14:20 h. del día de la fecha.

Vº Bº  
EL PRESIDENTE,

LA SECRETARIA,

Juan Diez Ballesteros

María Jesús Pérez Lobón

## **ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE 16 DE FEBRERO DE 2010**

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **16 de febrero de 2010**, se reúne en la Sala de reuniones de la Oficina del Defensor Universitario, el Pleno del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario para tratar, de acuerdo con la convocatoria debidamente difundida, el siguiente:

### **ORDEN DEL DÍA:**

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

Preside la sesión el Defensor Universitario, D. Juan Diez Ballesteros, asistido por la Defensora Universitaria Adjunta Primera, D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Enriqueta Arias Fernández, el Defensor Universitario Adjunto Segundo, D. Miguel Rodríguez Blanco, y por D.<sup>a</sup> María Jesús Pérez Lobón, Secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, que actúa como Secretaria del O.P. y A., con la presencia de:

### **ASISTENTES:**

- D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> del Carmen Gianonatti Alías (vocal suplente representante del PDI)
- D.<sup>a</sup> Gema Castillo García (representante del PDI)
- D. Marino Seco Martín-Romo (representante del PAS)
- D. Jesús Zafra Cámara (representante del PAS)
- D. Javier Piedra Fernandes (representante de los Estudiantes)
- D. Juan Francisco García Gómez (representante de los Estudiantes)

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

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

Se aprueba por asentimiento.

## **2.- Informe del Defensor Universitario sobre las últimas actuaciones.**

Antes de comenzar su informe, D. Juan Diez expresa públicamente su agradecimiento a D.<sup>a</sup> Esther Ferrer Cebrián por su participación durante este tiempo en el Órgano de Participación y Asesoramiento del que ahora ha dejado de formar parte al haber perdido la condición de miembro del Claustro, tras obtener recientemente la Cátedra y no formar ya parte del colectivo de Titulares de Universidad.

En primer lugar, D. Juan Diez informa sobre la presentación de la Memoria del Defensor Universitario 2008/09 en la sesión del Claustro celebrada el día 17 de noviembre de 2009 y su envío a los diferentes colectivos, órganos de gobierno y otros. Hace especial hincapié en la difusión de la Memoria entre los miembros del PAS, sugerida al Gerente cuando le fue enviada, y de la que no hay noticias de que se haya llevado a cabo, comprometiéndose el Defensor a recordarlo a la Gerencia.

En este momento se incorpora a la reunión D.<sup>a</sup> Gema Castillo García.

Continúa el Defensor informando sobre el estado del «Borrador del Estatuto del Estudiante», para el que la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios está recabando observaciones entre las distintas Universidades, con el fin de elaborar un documento y presentarlo ante la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria del Ministerio de Educación.

En este momento se incorpora a la reunión D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> del Carmen Gianonatti Alías.

A continuación, el Defensor hace un resumen de los expedientes de las últimas actuaciones realizadas desde octubre de 2009 y pasa a informar de las más relevantes comenzando por el colectivo de Estudiantes, entre las que se encuentra la realizada a iniciativa propia sobre la evaluación de los Proyectos Fin de Carrera de la Escuela Superior de Arquitectura, y destaca, de las realizadas a instancia de parte, las diversas consultas tramitadas sobre los Tribunales de Compensación. También expone su preocupación por las numerosas actuaciones que han tenido por objeto la evaluación, tutorías, seguimiento de las asignaturas a extinguir, etc., dando paso a un debate en el que intervienen en primer lugar los dos representantes de los Estudiantes que ponen de manifiesto la existencia de un vacío en la normativa en lo relativo a las asignaturas a extinguir.

El Defensor se compromete a recordar a los Decanos y Directores de Centros que los alumnos que cursen asignaturas a extinguir tienen derecho a recibir tutorías y a contar con unos programas adecuados que les orienten suficientemente sobre la bibliografía a seguir y el procedimiento de evaluación. D. Juan Francisco García opina que sería más práctico recordárselo a los Directores de Departamento.

Interviene D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Enriqueta Arias que considera que se debe contemplar el problema desde todos los ángulos, ya que el problema también existe para el profesorado. D. Miguel Rodríguez incide en este punto, exponiendo que las asignaturas a extinguir no son tomadas en cuenta en la carga docente y sólo funcionan gracias al voluntarismo de los profesores. D. Marino Seco opina que la dimensión del asunto requiere una actuación de mayor calado desde la Defensoría.

Por último, D. Juan Díez informa sobre las actuaciones realizadas en relación con diversos problemas planteados relativos a los estudios de Postgrado.

Seguidamente, respecto de las actuaciones relativas al colectivo del PAS, el Defensor informa sobre las consultas presentadas en torno a la legalidad de la convocatoria de oposiciones de promoción interna del cuerpo de Administrativos. D. Marino Seco informa que la Gerencia ha desestimado los recursos presentados contra dicha convocatoria.

En cuanto al colectivo del PDI, el Defensor informa sobre las actuaciones más destacadas, entre las que se encuentra el expediente relativo a una eventual resolución de los contratos de dos Profesores Asociados por parte de la Universidad, cuando dichos contratos ya habían sido debidamente prorrogados y, en su caso, adjudicados por la Comisión correspondiente. Afortunadamente, el expediente se resolvió de forma adecuada tras diversas conversaciones con el Vicerrectorado de Planificación Académica y Profesorado, respetándose los derechos que asistían a estos profesores.

### **3.- Asuntos varios.**

El Defensor expone que es su intención abordar, próximamente, la elaboración de una recomendación sobre la adaptación de la normativa de exámenes a la normativa de Grado.

A continuación, propone una mejora de la página web de la Oficina del Defensor Universitario, con la inclusión en la misma de diversas normativas y reglamentos de frecuente consulta, dando paso a un pequeño debate.

Interviene D. Marino Seco que propone crear un fichero FAQ con un número reducido de preguntas, como alternativa a la inclusión de documentos, a lo que el Defensor responde que sería muy complejo encontrar las respuestas debido a que la casuística es muy variada.

D. Miguel Rodríguez Blanco incide en que la labor de la ODU es copiosa en cuanto a consultas, que son de muy diversa naturaleza, y, por tanto, las respuestas dependen de las circunstancias de cada caso.

D.<sup>a</sup> Carmen Gianonatti opina que se valora más la atención personalizada y D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Enriqueta Arias indica que, ante todo, las personas que acuden a la ODU buscan el trato personal y que se les escuche.

D. Javier Piedra opina que los documentos son una buena idea sin perjuicio del fichero FAQ. D. Marino Seco estima que hay demasiada normativa en la UAH y mucha desinformación.

Por último, D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Enriqueta Arias se dirige a los representantes del colectivo estudiantil para conocer la visión de este sector sobre el panorama de los nuevos Grados. D. Javier Piedra indica que en la Facultad de CC. Ambientales se han dado problemas con la evaluación continua.

Interviene el Defensor para exponer diversos aspectos de la evaluación continua que ayudarían a solucionar este problema, como son la publicación en su momento de los criterios de evaluación en los programas de las asignaturas y la indicación, en cada caso, de los porcentajes de la asignatura que corresponden a la evaluación continua.

#### **4.- Ruegos y preguntas.**

No hay ruegos ni preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 14:15 h. del día de la fecha.

Vº Bº  
EL PRESIDENTE,

LA SECRETARIA,

Juan Diez Ballesteros

María Jesús Pérez Lobón





Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



**OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

Edificio del Rectorado  
Plaza de San Diego, s/n  
28801 Alcalá de Henares, Madrid  
Tel.: 91 885 4178 – Fax: 91 885 6499  
Correo e.: [defensor.@uah.es](mailto:defensor.@uah.es)  
[www.uah.es/defensor\\_universitario](http://www.uah.es/defensor_universitario)