

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

JUNIO 2011 / MAYO 2012



OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensores Universitarios:

D. Juan Diez Ballesteros (Junio 2011-Diciembre 2011)

D^a M^a Enriqueta Arias Fernández (Diciembre 2011-Mayo 2012)

Defensores Universitarios Adjuntos:

D. Juan José Vázquez Cabrera (Junio 2011-Diciembre 2011)

D^a Pilar Sancho López (Enero 2012-Mayo 2012)

Secretaria:

D^a María Jesús Pérez Lobón

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

Tel.: 918854178

Fax: 918856499

Correo-electrónico: defensor@uah.es

www.uah.es/defensor_universitario

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	4
1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	7
1.1. Aspectos generales.....	7
1.2. Actuaciones a instancia de parte.....	10
1.2.1. Distribución y tipo de actuaciones por colectivos	10
1.2.1.1. Actuaciones relativas a los Estudiantes.....	12
1.2.1.2. Actuaciones relativas al PDI.....	14
1.2.1.3. Actuaciones relativas al PAS.....	15
1.2.1.4. Distribución de las actuaciones del colectivo de Estudiantes por Centros	15
1.3. Actuaciones a iniciativa propia	17
1.3.1. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación	17
1.3.2. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario	18
1.4. Otras actividades del Defensor Universitario.....	24
1.4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios	24
1.4.2. Asistencia a Congresos y otros Encuentros	25
1.4.3. Relación con órganos de gobierno y representación de la UAH	26
1.4.4. Otras actuaciones	26
2. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO	26
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
4. ANEXOS	31
4.1. Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá.....	31
4.2. Registro de actuaciones del período junio 2011 / mayo 2012.....	36
4.3. Actas de las sesiones plenarios del Órgano de Participación y Asesoramiento	42

PRESENTACIÓN

La presente Memoria tiene por objeto ofrecer a la Comunidad Universitaria un compendio de las principales actuaciones del Defensor Universitario durante el período comprendido entre el 1 de junio de 2011 y el 31 de mayo de 2012. Esta Memoria, al igual que las anteriores, 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), conforme a los cuales el Defensor Universitario debe presentar al Claustro una Memoria que será pública y contendrá el resumen de las actuaciones llevadas a cabo en el período anterior.

Se trata de la octava Memoria presentada por el Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá y la primera que se corresponde, en parte, con el período de actuación del equipo de la Defensora Universitaria D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández. Cabe señalar que esta Memoria corresponde al último período de actuación del anterior Defensor Universitario D. Juan Diez Ballesteros (desde el 1 de Junio de 2011 hasta el 21 de Diciembre de 2011, fecha en que tomó posesión de su cargo la nueva Defensora Universitaria D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández) y al primero de actuación de la nueva Defensora Universitaria (desde el 22 de Diciembre de 2011 hasta el 31 de Mayo de 2012).

Desde mi condición de Defensora Universitaria más reciente, permitidme que manifieste en primer lugar, mi más profundo agradecimiento al Claustro Universitario por la confianza que ha depositado en mí para esta noble tarea de la que no me siento merecedora, pero en la que pondré cuanto esté de mi parte para contribuir a la mejora de nuestra convivencia universitaria. Me gustaría que durante el tiempo que dure mi nombramiento como Defensora Universitaria, los miembros de la Universidad se acerquen a nuestras dependencias con el convencimiento de que nuestra pretensión es facilitar, en la medida de lo posible, la búsqueda de soluciones a las cuestiones planteadas.

Considero trascendental rendir cuentas a la Comunidad Universitaria del transcurrir diario en esta Defensoría, lo que en mi opinión constituye un reflejo fidedigno de las incidencias, problemas y preocupaciones que asaltan a los universitarios en su quehacer cotidiano. Creo que es un ejercicio de responsabilidad de todos los que formamos la oficina del Defensor Universitario, hacer partícipes mediante la presentación de esta Memoria a los miembros del Claustro, y por extensión, a la Comunidad Universitaria, de las actuaciones realizadas ante las consultas y reclamaciones planteadas por personas pertenecientes a los distintos sectores universitarios.

Me gustaría subrayar, como se ha expresado en las memorias presentadas en los cursos precedentes, que esta Memoria es el resultado del esfuerzo realizado por todos los componentes de la Defensoría, sin cuya dedicación entusiasta y responsable no hubiera sido posible. No podría dejar de agradecer la positiva contribución a la labor realizada por esta Defensoría de los 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 constante disponibilidad, apoyo y orientación en el adecuado desempeño de las tareas encomendadas al Defensor Universitario.

El contenido global de esta Memoria, mantiene la estructura básica de los informes anuales anteriores, con una distribución de las actuaciones realizadas según su naturaleza (Consultas, Mediaciones, Quejas, Cautelas o Amparos) acompañada de una relación pormenorizada y anónima de los distintos expedientes tramitados y en algunos casos, de un análisis comparativo con lo ocurrido en cursos anteriores, lo que nos proporciona una imagen bastante real de la evolución de los problemas universitarios, así como del surgimiento de otros nuevos. Es realmente este análisis comparativo el que nos invita a realizar una reflexión sobre la situación actual de nuestra Universidad y nos estimula a acometer un ejercicio de responsabilidad para contribuir, en la medida de lo posible, a mejorar nuestras condiciones de vida universitaria.

Es de justicia agradecer la confianza depositada por todas aquéllas personas que han acudido a la Defensoría a solicitar nuestra intervención, orientación o consejo, y esperamos que sepan disculpar los posibles errores que hayamos cometido. Se ha procurado atender lo antes posible a todas las personas que lo han solicitado y se ha tratado de actuar siempre con la independencia y neutralidad inherentes al cargo desempeñado.

En el ejercicio de nuestras funciones, ha resultado esencial la colaboración del Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Decanatos y Direcciones de Escuela, Departamentos y Gerencia, y de las diversas Unidades de Gestión de la Universidad, a los que queremos manifestar nuestro más sincero agradecimiento. La especial atención que, en general, han mostrado a los temas planteados por la Defensoría en la fase de orientación y seguimiento, ha evitado la necesidad de llegar a formalizar el procedimiento escrito reglamentario.

A título personal como Defensora Universitaria de esta Universidad de Alcalá, me gustaría manifestar que este documento debiera servirnos como base para una reflexión sosegada y profunda del “estado vital” de nuestra universidad, del que al fin y al cabo todos somos responsables. De esta reflexión crítica debiera surgir el interés de todos por mejorar el funcionamiento de nuestra institución universitaria, que aunque en este momento está

sufriendo amenazas muy serias en su esencia como universidad pública, debe mantener el pulso y tratar de alcanzar, en la medida de lo posible, las cotas de competitividad y competencia que la sociedad actual nos exige.

Para finalizar quisiera agradecer especialmente a mi antecesor en el cargo D. Juan Diez Ballesteros sus siempre acertados consejos y enseñanzas, su eficiente gestión como responsable de esta oficina del Defensor Universitario en el período anterior, y su permanente disposición a ofrecerme su ayuda desinteresada en la resolución de cuántas dudas le he planteado. Asimismo, quiero extender este agradecimiento a D. Miguel Rodríguez Blanco y a D. José Juan Vázquez Cabrera, Defensores Adjuntos en distintos períodos del equipo anterior, por la ejemplar entrega, paciencia y equilibrio que siempre han mostrado en el abordaje y resolución de los temas planteados, a D.ª María Jesús Pérez Lobón, nuestra siempre solícita, comprensiva y eficaz Secretaria, con la que sigo teniendo la suerte de poder contar en nuestro quehacer diario y a D.ª Pilar Sancho López, Defensora Adjunta en esta nueva andadura, por haber aceptado mi ofrecimiento y por su siempre buena disposición a contribuir con su abnegada dedicación a mejorar nuestra convivencia universitaria.

“Llevadera es la labor cuando muchos comparten la fatiga”

(Homero)

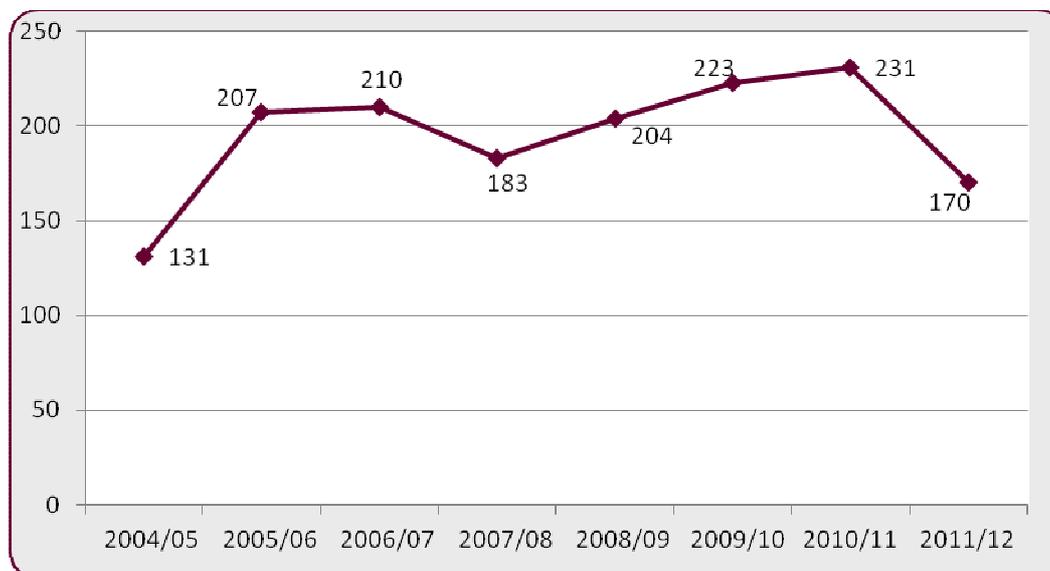
1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

1.1. Aspectos generales.

La cifra global de actuaciones de la Defensoría durante el período comprendido entre junio de 2011 y mayo de 2012 ha sido de 170 es decir, 61 actuaciones menos que en el período anterior. Este resultado supone una disminución del 26 %, lo que pone de manifiesto una notable reducción del número de actuaciones respecto a los seis últimos años (Gráfica 1).

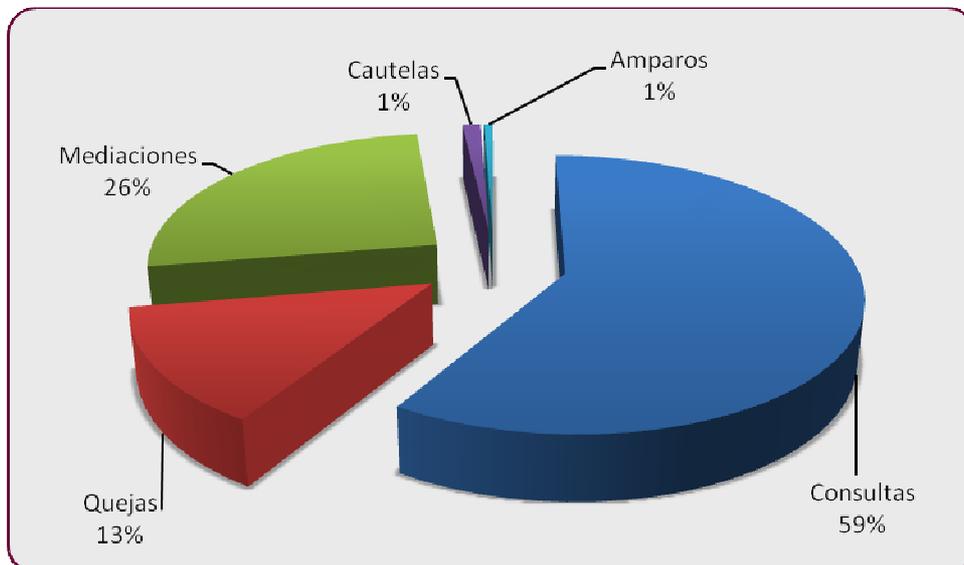
Esta disminución en el número de actuaciones podría ser un reflejo del creciente afianzamiento de los nuevos Grados en los distintos centros universitarios, con la paulatina superación de las dificultades que entraña cualquier cambio drástico en la organización y funcionamiento de la Universidad, como ha supuesto nuestra incorporación a la dinámica del EEES.

Gráfica 1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR AÑOS



Porcentualmente, un 59 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas, un 26 % fueron mediaciones, un 13 % quejas, un 1 % cautelas y un 1 % solicitudes de amparo (Gráfica 2).

Gráfica 2. TIPO Y PORCENTAJE DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS EN EL PERÍODO 2011/2012



Conviene señalar que el 85% de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas y mediaciones, y solamente un 13% fueron quejas, lo cual pone de manifiesto que la mayoría de los universitarios que acuden al Defensor se acercan a plantear sus problemas y solicitar nuestra ayuda para resolverlos de la mejor manera posible, a recibir orientación sobre cómo proceder ante las dudas que se les presentan en su quehacer diario o a solicitar nuestra mediación en el caso en que la búsqueda de la solución al conflicto surgido requiera un acto de reflexión y buena voluntad entre las partes implicadas en el mismo.

La mayoría de las actuaciones realizadas han tenido por objeto atender consultas (100 actuaciones), seguidas de aquéllas que han precisado una mediación (44 actuaciones), de las quejas (23 actuaciones), las cautelas (2 actuaciones) y las solicitudes de amparo (1 actuación). El Registro de actuaciones de este período se puede consultar en el Anexo 4.2.

Si se comparan las actuaciones de este período con las actuaciones de años anteriores, se constata que, en general, se ha producido una disminución de los distintos tipos, es decir, de las consultas, quejas y mediaciones (Tabla 1).

Tabla 1. EVOLUCIÓN DEL TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR AÑOS

TIPO DE ACTUACIÓN	2011/12	2010/11	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
Consultas	100	133	121	96	97	109	95	33
Quejas	23	35	42	36	43	68	82	71
Mediaciones	44	55	43	64	35	29	23	18
Amparos	1	0	2	0	2	0	1	0
Cautelas	2	7	11	5	2	0	0	1
Recomendaciones	0	0	1	1	0	3	2	5
Iniciativa Propia	0	0	1	2	4	1	4	4
Anónimos/Rechazados	0	1	2	0	0	0	0	0
TOTAL	170	231	223	204	183	210	207	131

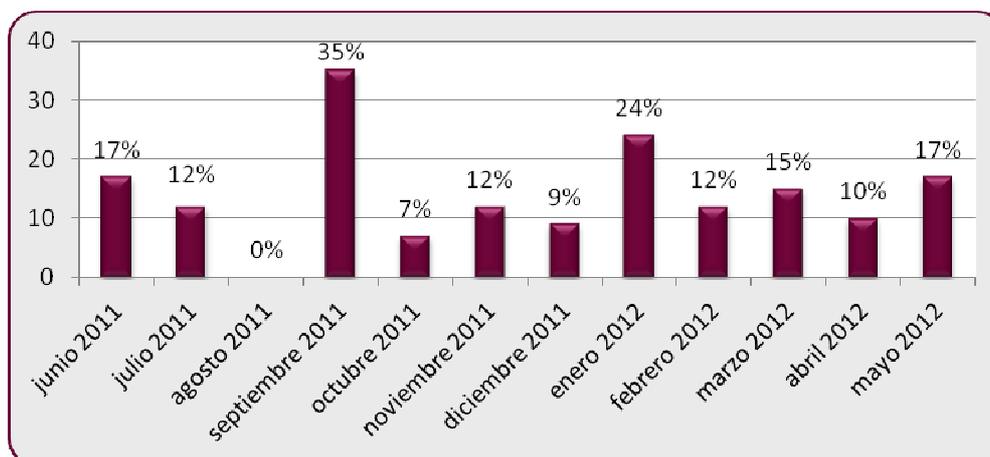
Podría considerarse que la resolución de consultas por parte del Defensor Universitario no se corresponde realmente con su función universitaria; sin embargo y dado que la mayor parte de las consultas formuladas corresponden al colectivo de Estudiantes, cabe mencionar que en el Estatuto del Estudiante Universitario (R.D. 1791/2010 de 30 de diciembre) se contempla como una función de los Defensores Universitarios el asesoramiento a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos. En este sentido, hemos podido constatar a lo largo de estos años en la Defensoría, que la solicitud de asesoramiento en casos específicos, surge como consecuencia de la especial confianza de los interesados en que su consulta va a ser tratada lo antes posible, teniendo en cuenta los derechos que pudieran asistirles. Por otro lado, el conocimiento de las normativas permite evitar, en algunos casos, la presentación de quejas infundadas.

En lo que se refiere a las quejas, aunque en este período han disminuido ligeramente (13% del total, frente al 15% del periodo anterior), conviene señalar que la mayoría han sido tramitadas a demanda del colectivo de Estudiantes (17 de 22).

Para finalizar con el análisis de la tipología de las actuaciones realizadas, cabe mencionar que se ha producido una significativa disminución del número de expedientes cautelares que han pasado de 7 actuaciones en el período anterior a 2 en el presente período. Es importante recordar que en estos expedientes se hace una referencia de los 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.

Si atendemos a la distribución temporal de las actuaciones durante este período, los meses de mayor actividad corresponden, en orden descendente, a septiembre, enero, mayo, junio, marzo, febrero, julio y noviembre (Gráfica 3).

Gráfica 3. ACTUACIONES REALIZADAS POR MESES



Esta distribución temporal de las actuaciones podría atribuirse al hecho de que los meses referidos coinciden, en su mayoría, con los períodos de evaluación, el comienzo de curso y con los procesos de admisión y matrícula.

1.2. Actuaciones a instancia de parte.

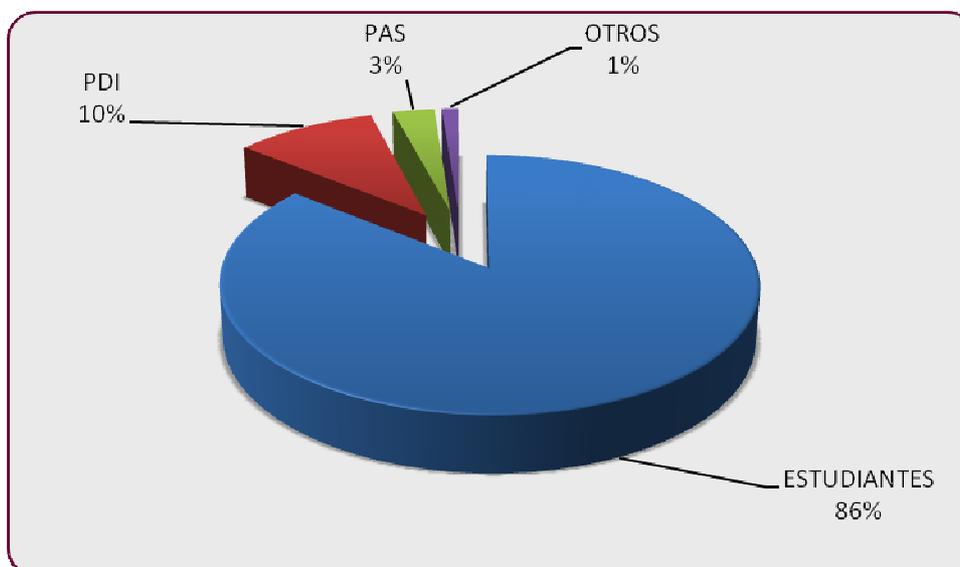
En este apartado se resumen las actuaciones realizadas a requerimiento de los distintos colectivos que integran la comunidad universitaria, siendo uno de los deberes fundamentales del Defensor Universitario velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros que la constituyen, con independencia del colectivo al que pertenezcan. El análisis de estas actuaciones permite percibir aquéllos aspectos de la vida cotidiana que causan especial desazón y/o preocupación en los distintos estamentos universitarios, así como las cuestiones que principalmente afectan a nuestras relaciones de convivencia.

1.2.1. Distribución y tipo de actuaciones por colectivos.

Como en años anteriores, el colectivo que más ha solicitado la intervención del Defensor Universitario ha sido el de los Estudiantes (86 %), seguido de los colectivos del PDI (10 %) y del PAS (3 %). Se ha incluido también el porcentaje de actuaciones correspondiente al apartado “Otros” (1 %), en el que se constatan las relativas a personas que no pertenecen directamente

a la comunidad universitaria, pero que han planteado cuestiones en las que la Universidad de Alcalá ha estado implicada (Gráfico 4).

Gráfica 4. PORCENTAJE DE ACTUACIONES POR COLECTIVOS



Si se analizan los resultados numéricamente, teniendo en cuenta el colectivo al que pertenece el solicitante de la intervención del Defensor Universitario, se puede deducir que es el colectivo de Estudiantes el que más actuaciones ha demandado (146), seguido del PDI (17) y PAS (5). En la Tabla 2 se presenta la evolución por años del número de actuaciones registradas, teniendo en cuenta el colectivo objeto de las mismas.

Tabla 2. EVOLUCIÓN POR AÑOS DEL NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR COLECTIVOS

COLECTIVO	2011/12	2010/11	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
ESTUDIANTES	146	171	165	159	153	176	159	88
PDI	17	53	33	23	20	24	25	23
PAS	5	6	21	19	6	8	17	11
OTROS	2	0	0	0	4	2	0	0
TOTAL	170	230	219	201	183	210	201	122

En cuanto al tipo de actuaciones requeridas, cabe señalar que el colectivo de Estudiantes presentó 93 consultas, 18 quejas y solicitó 34 intervenciones de mediación y 1 cautela. El colectivo del PDI presentó 6 consultas y 3 quejas, requiriendo 7 intervenciones de mediación y

1 solicitud de amparo. El colectivo del PAS presentó una consulta y 2 quejas y solicitó una intervención de mediación y una cautela (Tabla 3).

Tabla 3. TIPO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR COLECTIVOS

COLECTIVO	Consultas	Quejas	Mediaciones	Cautelas	Amparos	TOTAL
ESTUDIANTES	93	18	34	1	0	146
PDI	6	3	7	0	1	17
PAS	1	2	1	1	0	5
OTROS	0	0	2	0	0	2
TOTAL	100	23	44	2	1	170

1.2.1.1. Actuaciones relativas a los Estudiantes.

Para proporcionar una información lo más detallada posible sobre los temas que han sido objeto de mayor demanda de actuación del Defensor Universitario por colectivos, se presentan una serie de tablas que resumen la distribución del objeto de las actuaciones por cada uno de los colectivos universitarios. Así, en la Tabla 4 se puede observar que en el colectivo de los Estudiantes el objeto de las actuaciones se distribuye en orden descendente del siguiente modo: Gestión Académica (58 actuaciones), Evaluación (53 actuaciones), Postgrado (14 actuaciones), Actividad docente (6 actuaciones), Infraestructura y Servicios (5 actuaciones) y Otros (10 actuaciones).

Tabla 4. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS A ESTUDIANTES

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	2011/2012
Gestión Académica	58
Evaluación	53
Postgrado	14
Actividad Docente	6
Infraestructura y Servicios	5
Otros	10
TOTAL	146

Al igual que se ha constatado en cursos anteriores, siguen siendo las actuaciones relacionadas con la Gestión Académica y con los procesos de Evaluación las que demandan una mayor atención por parte de los Estudiantes. Hemos agrupado bajo el epígrafe “Gestión Académica” un gran número de expedientes de temática muy dispar, entre los que cabe señalar los relacionados con: i) dificultades en el funcionamiento del programa de automatrícula; ii) convalidaciones y/o adaptaciones de asignaturas y retraso en la actualización del expediente académico; iii) distorsión o retraso en el reconocimiento como créditos de libre elección de determinadas actividades que se programan en distintos centros u órganos universitarios; iv) la aplicación e interpretación de la normativa de permanencia; v) la adaptación al Grado; vi) la falta de actualización de páginas web de centros; vii) reducción en la oferta de asignaturas optativas; viii) retraso en el pago de matrícula; ix) denegación de convocatoria extraordinaria por el Consejo Social; x) agotamiento de convocatorias en asignaturas extintas; xi) disconformidad con la gestión de las prácticas en empresas; xii) denegación de becas MEC y Erasmus, etc.

En cuanto a los expedientes relacionados con la Evaluación podemos destacar los que hacen referencia a los siguientes temas: i) desacuerdo con la calificación; ii) irregularidades en la convocatoria de exámenes; iii) irregularidades en el cumplimiento de fechas de revisión; iv) asesoramiento sobre el cumplimiento de criterios de evaluación y evaluación continua; v) coincidencia de fechas de exámenes con clases; vi) dificultad para terminar los estudios por asignatura optativa pendiente; vii) incidencias en la celebración de exámenes; viii) asesoramiento y criterios específicos de los Tribunales de Compensación; ix) errores de calificación en actas; x) dificultad para examinarse en la Universidad por realización de prácticas en el extranjero, etc.

Abundando en los temas que requieren una mayor atención de la Defensoría por parte del colectivo de Estudiantes, cabe destacar, como ya sucedió en períodos anteriores, el elevado número de consultas sobre la normativa, funcionamiento y criterios específicos de los Tribunales de Compensación. A este respecto, 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 muchas de las consultas planteadas a este respecto. Conviene señalar que en estos dos últimos años la preocupación de los estudiantes de licenciatura que sufren la extinción de sus estudios y cumplen, en principio, los requisitos exigidos para poder solicitar la compensación de su última asignatura, ha ido en aumento.

En esta tarea hemos contado con la ayuda de Decanatos y Direcciones de Escuela, a quienes lógicamente remitimos a los estudiantes que acuden a la Defensoría para ampliar la información disponible y aclarar sus dudas. Además, dichas instancias nos han facilitado la

información necesaria para realizar el seguimiento anual del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

En este grupo de actuaciones, también cabe poner de relieve aquéllas relacionadas con deficiencias en la claridad y precisión de los criterios de evaluación publicados en las guías docentes, así como con el cumplimiento de los mismos. Sería recomendable, como ya se indicó en las Memorias de años anteriores, que los diferentes órganos de la Universidad implicados en la elaboración y aprobación de los programas y guías docentes de las asignaturas, en el ejercicio de las competencias que les corresponden, intenten evitar que se produzcan tales situaciones e insistan en la importancia de su redacción precisa y acorde con las exigencias de los nuevos Grados.

1.2.1.2. Actuaciones relativas al PDI.

El número de actuaciones a instancia del PDI ha sido de 17, lo que supone una notable disminución respecto del período anterior (53 actuaciones).

Las actuaciones relativas al PDI se han distribuido según el tema objeto de las mismas de la siguiente forma: Actividad Docente (5 actuaciones), Infraestructura y Servicios (2 actuaciones), Actividad investigadora (1 actuación), Temas laborales (1 actuación), Evaluación (1 actuación) y Otros (7 actuaciones) (Tabla 5). Entre estas actuaciones cabe señalar las mediaciones (7 actuaciones) que tuvieron por objeto principalmente, tratar de solucionar problemas relacionados con: asignación de la docencia en Grado o Máster, modificación de guías docentes, solicitudes de cambio de Departamento, etc. Estas actuaciones se distribuyeron en los distintos apartados en función de la naturaleza del tema planteado. En cuanto a las actuaciones relacionadas con Infraestructura y Servicios, se podría mencionar, una actuación de mediación para resolver un problema de necesidad de espacio para ubicar un laboratorio de investigación, y una queja relativa a las graves consecuencias producidas por fallos en el sistema informático de la UAH. En el apartado "Otros" hemos agrupado diferentes actuaciones, entre las que se encuentran las que hacen referencia a: denegación de Ayuda Social, problemas con la autoevaluación en el Programa Docencia, desacuerdo con el contenido de cursos ofertados por la Universidad, dificultades en el trato con un alumno, etc. Asimismo, cabe señalar una serie de actuaciones surgidas como consecuencia de la presentación de consultas o quejas relacionadas con problemas de convivencia en Departamentos o en grupos de investigación.

Tabla 5. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL PDI

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	2011/2012
Actividad Docente	5
Infraestructura y Servicios	2
Actividad Investigadora	1
Temas laborales	1
Evaluación	1
Otros	7
TOTAL	17

1.2.1.3. Actuaciones relativas al PAS.

En cuanto a las actuaciones relativas al colectivo del PAS (Tabla 6), la distribución de las actuaciones según el objeto de las mismas ha sido la siguiente: Otros (3 actuaciones) y Temas laborales (2). En el apartado “Otros” se han incluido principalmente temas relacionados con dificultades de convivencia.

Tabla 6. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL PAS

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	2011/2012
Otros	3
Temas laborales	2
TOTAL	5

1.2.1.4. Distribución de las actuaciones relativas al colectivo de Estudiantes según el centro de procedencia de los mismos.

Dado que el mayor número de actuaciones del Defensor Universitario han sido las relativas al colectivo de Estudiantes, se consideró que podría ser de utilidad ofrecer en esta Memoria una distribución del número de actuaciones por centros, teniendo en cuenta la procedencia del demandante (Tabla 7). Es conveniente señalar que la relación numérica que se presenta no implica que los temas planteados a la Defensoría estuvieran directamente relacionados con dichos centros.

Tabla 7. NÚMERO DE ACTUACIONES POR CENTROS

CENTRO	Nº ACTUACIONES
E.U. Magisterio Guadalajara	16
E.T.S. Arquitectura	12
Facultad Derecho	12
Facultad Filosofía y Letras	12
Facultad CC. Económicas y Empresariales	10
Facultad Farmacia	10
Facultad CC. Ambientales	8
E. Politécnica Superior	8
E.U. Enfermería y Fisioterapia	7
E.U. Magisterio "Cardenal Cisneros"	7
Facultad Documentación y Psicopedagogía	5
E.T.S. Informática	5
Facultad Medicina	5
E.U. Turismo	5
E.U. Arquitectura Técnica	4
Facultad Biología	4
E.U. EE. Empresariales Guadalajara	4
E.U. Enfermería Guadalajara	1
Facultad Química	1
Otros	10
TOTAL	146

En la Tabla 8 se presenta la distribución del número de actuaciones del colectivo de Estudiantes por tipo de titulación, en la que se puede observar que las actuaciones relativas a asuntos concernientes a licenciaturas y diplomaturas son todavía bastante elevadas.

Tabla 8. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPO DE TITULACIÓN

TITULACIÓN	Nº ACTUACIONES
Grado	45
Licenciatura	43
Diplomatura	29
Postgrado	19
TOTAL	146

Para concluir con este apartado, se hará referencia únicamente a las actuaciones relacionadas con los estudios de Postgrado, ya que su puesta en funcionamiento ha exigido y exigirá el desarrollo de normativas específicas cuya aplicación resulta a veces de difícil interpretación. El

objeto de tales actuaciones se ha dirigido, entre otras cuestiones, a resolver dificultades relativas a la presentación del Trabajo de Fin de Máster, al asesoramiento sobre la normativa de evaluación de Trabajos Fin de Máster, problemas con el proceso de automatrícula, disconformidad con el sistema de pago de matrícula para alumnos extranjeros, etc.

1.3. Actuaciones a iniciativa propia.

1.3.1. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

Como en años precedentes, se ha continuado con el *Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación* de las distintas titulaciones de la Universidad, cuyos resultados, relativos al Curso 2010/2011, figuran en la Tabla 9.

Tabla 9. RESULTADOS DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN DURANTE EL CURSO 2010/2011

CENTROS	peticiones admitidas	compensaciones concedidas
Facultad Medicina	5	3
Facultad Farmacia	2	2
Facultad Biología	1	1
Facultad Química	0	0
CC. de la Actividad Física y del Deporte	2	0
Facultad CC. Ambientales	3	1
Facultad Derecho	8	8
Facultad CC. Económicas y Empresariales	2	0
Facultad Filosofía y Letras	3	0
Facultad Documentación y Psicopedagogía	0	0
E.T.S. Arquitectura y Geodesia	0	0
E. Politécnica Superior	28	27
E.T.S. Informática	8	6
E. U. Enfermería (Alcalá)	0	0
E.U. Fisioterapia	5	5
E.U. Magisterio (Guadalajara)	22	20
E.U. Arquitectura Técnica	2	1
E.U. Turismo	1	0
E.U. EE. Empresariales	6	6
E. U. Enfermería (Guadalajara)	2	2
E.U. Magisterio "Cardenal Cisneros"	7	7

Es conveniente mencionar que el informe que remiten los centros cada año a la oficina del Defensor Universitario sobre las solicitudes admitidas y las compensaciones concedidas por el

Tribunal de Compensación, se acompaña, en algunos casos, de los criterios específicos consensuados por cada centro que se aplican para valorar las solicitudes presentadas. Desde esta Defensoría se considera fundamental el conocimiento de estos criterios por parte de los alumnos y por tanto, se recomienda a los centros que faciliten dicha información para que los alumnos puedan valorar el riesgo que supondría agotar la única posibilidad que poseen de someterse al proceso de evaluación por compensación.

1.3.2. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario.

Para continuar con la iniciativa adoptada en los dos períodos anteriores, se ha realizado una nueva *Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la Oficina del Defensor Universitario*.

El objetivo de esta encuesta es recabar de quienes han requerido la intervención del Defensor Universitario, toda aquella información que conduzca a una mejora de la calidad en el servicio que este órgano presta a la Comunidad Universitaria. Para ello se distribuyó, entre quienes solicitaron los servicios del Defensor Universitario durante el período que comprende esta Memoria, un breve cuestionario de evaluación.

De un total de 174 encuestas enviadas (la diferencia en número con los expedientes registrados se justifica porque en algún caso la consulta o problema planteado era común a varios solicitantes de nuestra intervención, y la encuesta, sin embargo, se envió por separado a cada uno de ellos) respondieron al cuestionario 92 personas, que se corresponde con un 52,9 % del total, porcentaje similar al del año pasado.

También es importante señalar que en los resultados de la encuesta se ha observado que la distribución numérica expresada en porcentaje de los motivos por los que los Estudiantes acudieron al Defensor Universitario (pregunta 3), no coinciden muchas veces con la que se refleja en las gráficas que se presentan en la Memoria, que se han basado en la clasificación que la Defensoría ha realizado de los distintos expedientes (Consultas, Mediaciones, Quejas, etc.). Las diferencias observadas podrían justificarse por la dificultad que entraña dicha clasificación al principio del proceso y/o por la evolución que muchos de los temas planteados sufren durante su tramitación.

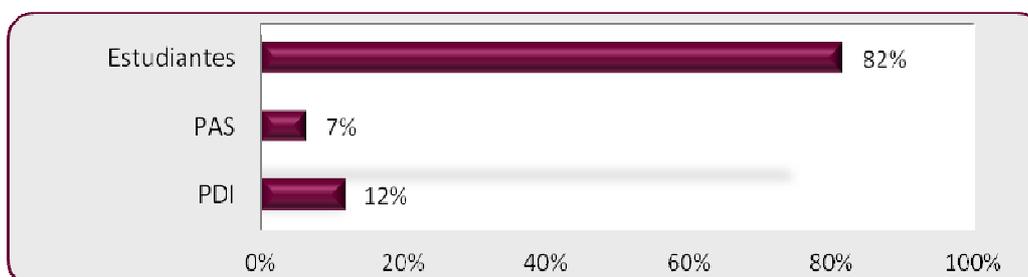
Entre las personas que respondieron al cuestionario, el 82 % afirmaron pertenecer al colectivo de los Estudiantes, el 12 % al de PDI y el 7 % al de PAS.

**RESUMEN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO DURANTE EL PERÍODO 2011/2012**

**Cuestionarios enviados: 174
Cuestionarios contestados: 92**

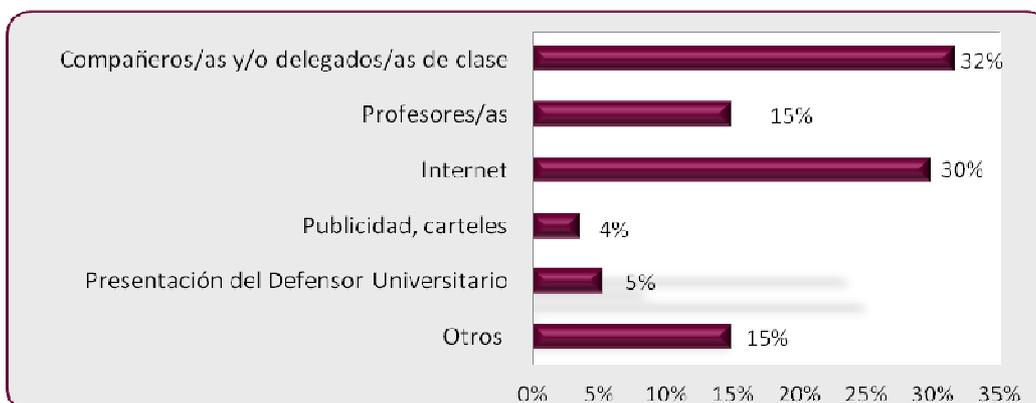
1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?

Estudiantes	82%
PAS	7%
PDI	12%



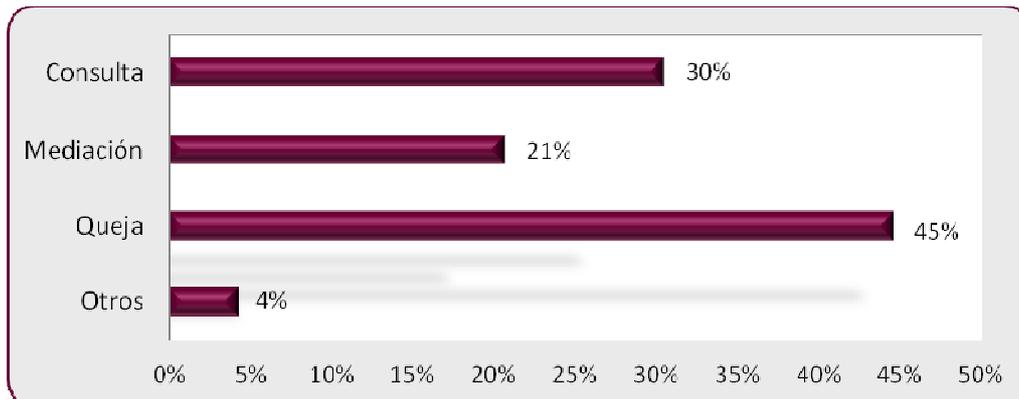
2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?

Compañeros/as y/o delegados/as de clase	32%
Profesores/as	15%
Internet	30%
Publicidad, carteles	4%
Presentación del Defensor Universitario	5%
Otros	15%



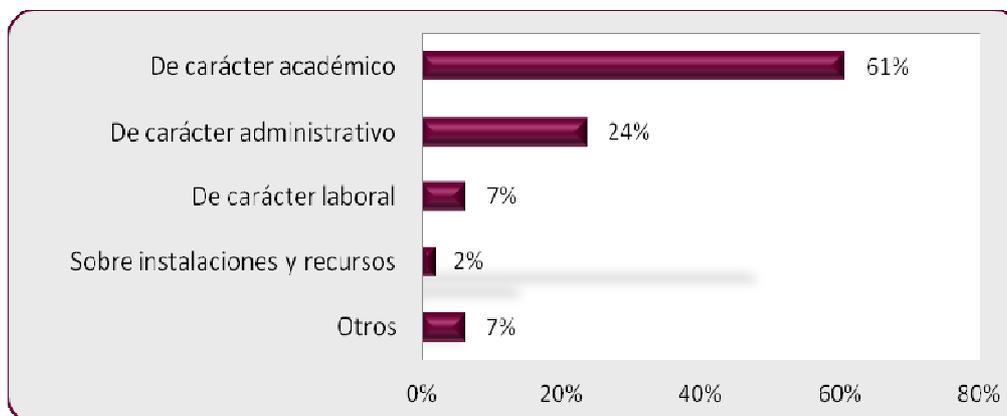
3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?

Consulta	30%
Mediación	21%
Queja	45%
Otros	4%



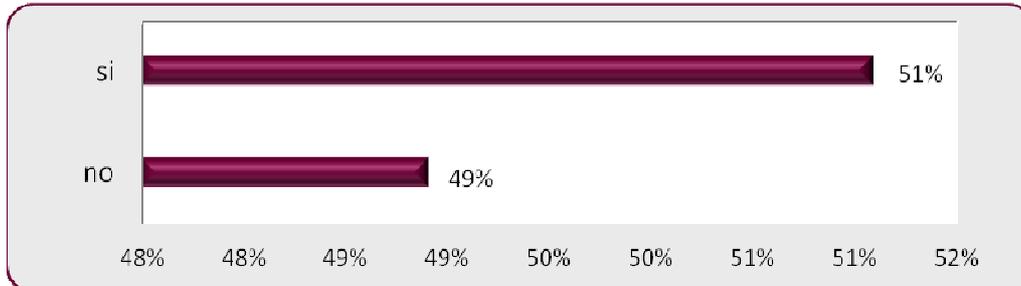
4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...

De carácter académico	61%
De carácter administrativo	24%
De carácter laboral	7%
Sobre instalaciones y recursos	2%
Otros	7%



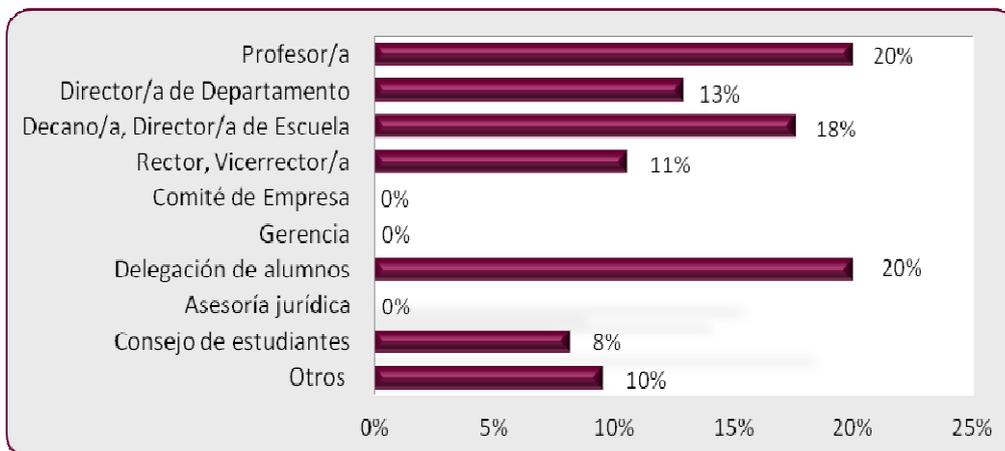
5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?

si	51%
no	49%



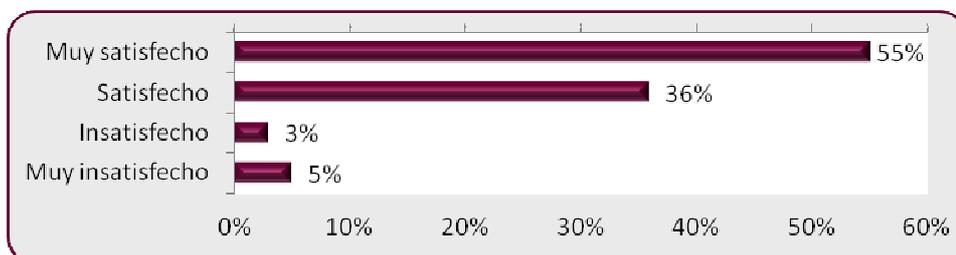
6. En caso de haber utilizado otras vías ¿cuáles fueron?

Profesor/a	20%
Director/a de Departamento	13%
Decano/a, Director/a de Escuela	18%
Rector, Vicerrector/a	11%
Comité de Empresa	0%
Gerencia	0%
Delegación de alumnos	20%
Asesoría jurídica	0%
Consejo de estudiantes	8%
Otros	10%



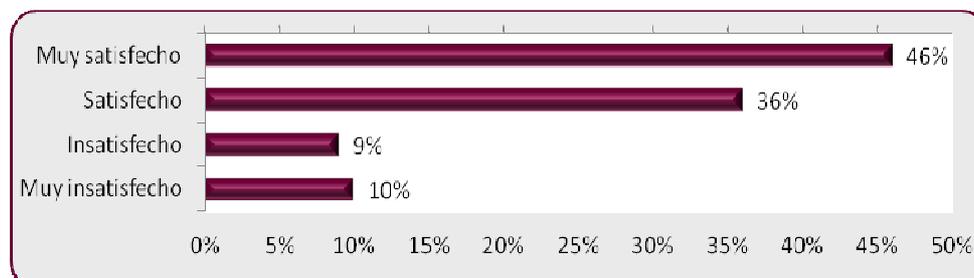
7. Indique el grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario.

Muy satisfecho	55%
Satisfecho	36%
Insatisfecho	3%
Muy insatisfecho	5%



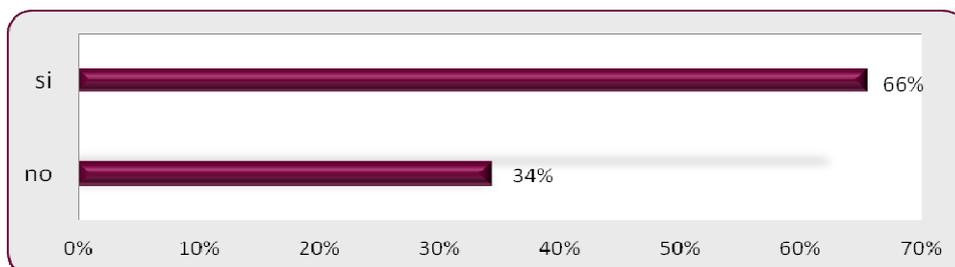
8. En general ¿Cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?

Muy Satisfecho	46%
Satisfecho	36%
Insatisfecho	9%
Muy Insatisfecho	10%



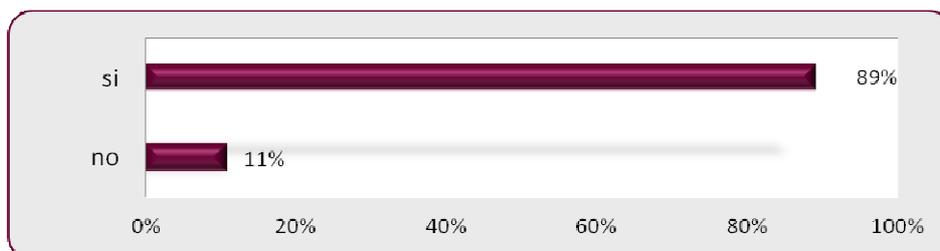
9. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?

si	66%
no	34%



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

si	89%
no	11%



Del conjunto de los resultados merece destacarse, en lo referente a la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Oficina del Defensor Universitario, que el 91 % de quienes completaron el cuestionario se manifestaron *satisfechos* o *muy satisfechos* con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor, porcentaje similar al obtenido en el período anterior (88 %).

Además, el 66 % de quienes respondieron la encuesta consideraron que la actuación del Defensor Universitario les había ayudado a resolver la cuestión planteada y el 89 % recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.

En términos generales, los resultados obtenidos se pueden considerar alentadores para la Defensoría, aunque en nuestra opinión este tipo de encuestas deben valorarse con cierto grado de prudencia para no decaer nunca en nuestro empeño de ser útiles y rigurosos ante la comunidad universitaria.

1.4. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

En este apartado se engloban una serie de actividades que contribuyen al buen cumplimiento de las funciones asignadas al Defensor Universitario, así como a nuestro interés de mejorar de forma continua la calidad universitaria. Entre estas actividades se hace especial referencia a la participación en Encuentros celebrados con otros Defensores Universitarios de universidades españolas y europeas y a la asistencia a Congresos y otros Encuentros en los que debaten los temas de su competencia, que por otro lado pueden inducir la puesta a punto de distintas iniciativas o actuaciones.

También se han incluido otras actividades institucionales del Defensor Universitario, que resultan siempre de gran interés para el desempeño de las funciones que tiene asignadas.

1.4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios.

Dentro del período 2011-2012, los miembros del equipo del Defensor Universitario han asistido a los Encuentros que periódicamente se celebran con los Defensores Universitarios de las universidades públicas y privadas madrileñas, reuniones a las que en algunos casos se unen los Defensores de la Universidad de Castilla-La Mancha y de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Entre estos Encuentros cabe señalar el celebrado en la Universidad Politécnica de Madrid en Octubre de 2011, con motivo de la despedida de la Presidenta de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), D^a María Teresa González Aguado, en la que se pusieron en común ideas sobre el futuro de la Comisión y se debatió sobre los temas que afectan actualmente al funcionamiento de la Universidad.

Asimismo, la Defensora Universitaria ha asistido en Febrero de 2012 a la reunión de Defensores de las Universidades de la Comunidad de Madrid celebrada en la Universidad Complutense, con objeto de debatir sobre la procedencia o no de la aplicación en nuestras universidades de la Ley 6/2011 de 28 de Diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid. Como resultado de dicha reunión, se emitió con fecha 13 de Febrero de 2012 un informe consensuado de los Defensores de las Universidades Públicas de la

Comunidad de Madrid, en el que se hizo constar que *“se entiende, conforme a derecho, que no procede la aplicación de las disposiciones adicionales 1ª y 2ª de la Ley 6/2011, de 28 de Diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, en materia de reordenación del tiempo de trabajo y de prestaciones por incapacidad temporal en las universidades públicas de Madrid, por exceso en la calificación competencial que la Comunidad realiza y que deviene del régimen diferenciado en respeto a la autonomía universitaria reconocida por la Constitución y su norma de referencia”*. Dicho informe se hizo llegar a los Rectores de las mismas universidades para su conocimiento.

1.4.2. Asistencia a Congresos y otros Encuentros.

Durante este período el equipo del Defensor Universitario ha asistido al *XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios* celebrado en la Universidad de Cartagena los días 27 y 28 de Octubre de 2011. Dicho Encuentro estuvo organizado en las siguientes Mesas de Trabajo, en las que participaron los distintos miembros del equipo: 1) *“La convivencia y el régimen disciplinario en la Universidad: Borrador del Anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria”*, 2) *“La figura del Defensor: ayer, hoy y mañana”* y 3) *“Repercusiones de la aplicación del EEES”*.

En el ámbito internacional, como integrantes de la *European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)*, el equipo del Defensor Universitario ha participado en el *IX Encuentro Europeo de Defensores Universitarios*, que fue organizado por la Universidad Europea de Madrid (UEM) durante los días 27-29 de Junio de 2011 con el título general *“University Ombudsmen in Times of Crisis”*, que contó con la asistencia de más de 70 Defensores Universitarios de 15 países.

El Congreso fue inaugurado por el Ministro de Educación D. Angel Gabilondo, el ex -Defensor del Pueblo y Primer Comisario del Consejo de Europa, D. Alvaro Gil-Robles y la Rectora de la UEM Dª Águeda Benito. El Congreso se estructuró en cuatro Sesiones Plenarias con varias Mesas Redondas asociadas a cada una de ellas: 1) *“The Impact of Crisis on Institutions”*, 2) *“Students and Immediate Effects of Crisis”*, 3) *“The Ombudspersons`Duties in Times of Crisis”* y 4) *“How Higher Education Decision-makers Adapt to Crisis?”*. El Congreso concluyó con un intercambio de ideas y experiencias entre los asistentes, que siempre contribuye al enriquecimiento mutuo y a fortalecer la figura del Defensor Universitario.

1.4.3. Relación con órganos de gobierno y representación de la UAH.

Al igual que en los cursos anteriores, 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 durante este período.

La asistencia a dichas sesiones resulta fundamental para conocer el devenir de la Universidad durante el curso académico y adquirir información sobre los temas que preocupan a los distintos órganos y servicios de su estructura organizativa.

1.4.4. Otras actuaciones.

El Defensor Universitario, D. Juan Diez Ballesteros, ha participado en Septiembre de 2011 en el Curso sobre *“Introducción a los estudios de Derecho”*, celebrado en la Facultad de Derecho de la UAH con la ponencia titulada: *“El Defensor Universitario, funciones y competencias”*.

Por otro lado, la Defensora Universitaria, D^a M^a Enriqueta Arias Fernández, ha participado realizando sugerencias en la elaboración del *“Protocolo de actuación frente al acoso”*, a instancias de la invitación formulada por la Inspección de Servicios de la Universidad.

Asimismo, la Defensora Universitaria realizó el 12 de Abril de 2012, como consecuencia de la preocupación manifestada por la Directora de la Escuela de Arquitectura de la Universidad, D^a Pilar Chías Navarro, una visita a las dependencias de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Geodesia, con objeto de comprobar las deficiencias del edificio y transmitir las posteriormente al Rector de la Universidad para su estimación y medidas oportunas.

2. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO.

Durante este año se han celebrado reuniones plenarias con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario (O.P. y A.). Dichas reuniones, cuyas actas se pueden consultar en el Anexo 4.6, se celebraron el 24 de Octubre de 2011 y el 22 de Marzo de 2012. En las sesiones, el equipo del Defensor Universitario realizó un detallado informe de las actuaciones más relevantes que se estaban tramitando, con objeto de escuchar la opinión de los miembros del O.P. y A. y responder a las cuestiones o dudas que se pudieran plantear. Asimismo, se debatió sobre aquellos temas que más preocupan a los distintos estamentos universitarios, para que desde la Defensoría tratemos de incidir y si fuese necesario insistir,

ante los órganos de gobierno, de la necesidad de un compromiso para la búsqueda de una solución a los mismos.

Por otra parte, la composición del O.P. y A. se ha renovado como era preceptivo en la sesión del Claustro que tuvo lugar el 7 de Febrero de 2012, quedando constituida por los miembros que se relacionan en la Tabla 10. A todos ellos queremos agradecerles su voluntaria disposición a presentarse como candidatos para ser elegidos en dicha sesión del Claustro como representantes de los distintos estamentos universitarios en el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

TABLA 10. COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO

	PDI	PAS	ESTUDIANTES
TITULARES	D.ª Pilar CHÍAS NAVARRO (Dpto. Arquitectura)	D.ª M.ª José BUSTOS MONTAÑEZ (S. Gestión Económica RR.HH.)	D. José MORALES DE LOS RIOS PAPPA (Facultad de Derecho)
	D. José R. FDEZ. DEL CASTILLO (Dpto.CC. de la Computación)	D. Jesús LA RODA MUÑOZ (Servicios e Infraestructuras)	D.ª Leticia DE SAN CLEMENTE MUÑOZ (Facultad de CC. Ambientales)
SUPLENTE	D. Fernando CRUZ ROLDÁN (Dpto. Teoría de la Señal)	D.ª Carmen SASTRE MERLÍN (Admón. Centros E. Politécnico)	D. Karim M. CHAIRY LAAMRANY (Facultad de Derecho)
	D.ª Gema S. CASTILLO GARCÍA (Dpto. Filología Moderna)	D.ª Juana FRÍAS FERNÁNDEZ (Serv. Informáticos)	D. Cristián ZAPATA RUIZ (Facultad de CCAFYD)

Es de justicia reconocer que su colaboración y apoyo al equipo del Defensor Universitario resultan fundamentales para el ejercicio de sus funciones, ya que su cercanía a los problemas que diariamente preocupan a los universitarios y su permanente disposición a colaborar en su resolución, contribuyen a una necesaria visión crítica de la Universidad y a la mejora de nuestra convivencia universitaria. Desde la Defensoría queremos manifestarles expresamente nuestra gratitud por la ayuda recibida de todos ellos.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A lo largo de estas páginas se ha pretendido reflejar de forma resumida las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2011-2012, en el que como ya se ha comentado ha habido un cambio de titular en la Defensoría a finales de 2011, fecha en la que se produjo el cese del anterior Defensor Universitario, D. Juan Diez Ballesteros y la posterior elección de la nueva Defensora Universitaria, D^a M^a Enriqueta Arias Fernández.

Se puede considerar que, en términos generales, se han producido mejoras en algunos temas que afectan de forma muy directa al funcionamiento de la Universidad, como es el caso de la implantación de los nuevos Grados y los estudios de Postgrado, lo que ha implicado la puesta en marcha de una serie de normativas cuya ejecución está exigiendo un gran esfuerzo por parte de los Centros, Departamentos y Servicios de Gestión para impartir las mencionadas titulaciones con los estándares de calidad necesarios.

No obstante, a lo largo de este curso se han planteado en esta Defensoría situaciones que reflejan deficiencias puntuales y disfunciones en su implantación, lo cual va a exigir de todos un mayor esfuerzo y generosidad para tratar de paliar estas deficiencias lo antes posible y poder afrontar de forma eficaz este período que va a definir el futuro de nuestra Universidad.

Es deseo de esta Defensoría que los demandantes de nuestra intervención nos informen del resultado de las gestiones realizadas, con objeto de conocer si la cuestión o el problema planteado se ha resuelto afirmativa o negativamente.

Me gustaría insistir como colofón a estas páginas, en aquellos problemas que desde la Defensoría hemos percibido que tienen mayor incidencia en la calidad universitaria y que se han englobado bajo los epígrafes: Evaluación, Gestión Académica, Infraestructura y Servicios, Vida Universitaria y Temas Laborales. Se presenta a continuación una relación resumida de los más relevantes:

Evaluación

- Falta de cumplimiento de la normativa de revisión de exámenes.
- Disconformidad con criterios de calificación de asignaturas que no estaban definidos en las guías docentes.
- Problemas relacionados con la calificación del Trabajo de Fin de Grado y del Trabajo de Fin de Máster.
- Dificultades derivadas del cambio de fechas de exámenes fuera del calendario fijado.
- Irregularidades en la aplicación de los criterios de evaluación

Gestión Académica

- Dificultades en el proceso de matriculación, principalmente por fallos en los sistemas informáticos.
- Retraso en la actualización de expedientes académicos debido a procesos de convalidación/adaptación de asignaturas.
- Problemas relacionados con la permanencia de los estudiantes en la Universidad.
- Dificultades derivadas de la extinción de las licenciaturas.
- Falta de claridad y concreción en las guías docentes.
- Retraso en el cierre de Actas.
- Disconformidad con la reducción en el número de asignaturas optativas ofertadas por los Centros.
- Reconocimiento de créditos de Libre Elección.
- Problemas relacionados con el retraso en el pago de matrícula.
- Problemas relacionados con la presentación de Trabajos Fin de Máster.
- Desacuerdo en criterios de concesión/denegación de becas MEC y Erasmus.
- Preocupación sobre los criterios de funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

Infraestructura y Servicios

- Deficiencias en el funcionamiento y la calidad de residencias universitarias.
- Fallos en el sistema informático de la UAH.
- Falta de seguridad en dependencias de la Universidad.

Vida Universitaria y Temas laborales

- Dificultades de convivencia en Departamentos y Servicios Administrativos.
- Denegación y otras cuestiones relacionadas con la Ayuda Social.
- Irregularidades en la aplicación del baremo en concursos de plazas docentes.
- Disconformidad con procesos selectivos para contratación temporal.

Por último quisiera finalizar esta Memoria haciendo una llamada a la reflexión de todos y cada uno de los universitarios para que la inercia que muchas veces nos atenaza para reaccionar ante los cambios tan drásticos que se están produciendo en la sociedad y por ende, en la universidad, se torne en actitud crítica constructiva que conduzca, tanto en el plano individual como colectivo, a trabajar conjuntamente para la consecución de objetivos compartidos, que nos lleven en último término hacia una cada vez más gratificante vida universitaria. En este deseo, los órganos de gobierno de nuestra Universidad deben implicarse especialmente, en un ejercicio de responsabilidad y autocrítica que conlleve a la búsqueda de

condiciones de convivencia cada vez más justas, para lograr la calidad y el bienestar que todos deseamos.

ANEXOS

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 periodo máximo de quince días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Defensor podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda. El Defensor podrá mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estime conveniente este procedimiento para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.

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

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

Art. 19. Confidencialidad.

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

2. La información recibida en el curso de las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario estará sometida al deber de secreto, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes sobre la denuncia de hechos delictivos, o en la legislación sobre régimen disciplinario de los empleados públicos. A este respecto, de las actuaciones del Defensor Universitario se pueden derivar comunicaciones al Rector o al Gerente de la Universidad, relacionados con la posible incoación de expedientes disciplinarios.

Art. 20. Arbitraje.

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

Art. 21. Memoria.

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 2011 / MAYO 2012

11 / 06 / 1371	Estudiantes	Consulta	Evaluación (anomalías e incidencia en realización de examen)
11 / 06 / 1372	Estudiantes	Consulta	Evaluación (incumplimiento de los criterios de evaluación en guía docente)
11 / 06 / 1373	Estudiantes	Queja	Otros (dificultad en el trato con un profesor)
11 / 06 / 1374	Estudiantes	Queja	Otros (dificultad en el trato con un profesor)
11 / 06 / 1375	Estudiantes	Mediación	Postgrado (reconocimiento de acreditación de nivel inglés para acceso a Máster)
11 / 06 / 1376	Estudiantes	Mediación	Evaluación (disconformidad con calificación de asignatura)
11 / 06 / 1377	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (convalidación de créditos de libre elección)
11 / 06 / 1378	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión de calificación y recurso contra la revisión)
11 / 06 / 1379	PDI	Mediación	Actividad Docente (problemas con asignación de docencia en Máster)
11 / 06 / 1380	Estudiantes	Mediación	Evaluación (disconformidad con calificación de asignatura)
11 / 06 / 1381	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
11 / 06 / 1382	Estudiantes	Consulta	Evaluación (falta de claridad en los criterios de evaluación de asignatura)
11 / 06 / 1383	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (compatibilidad de prácticas con trabajo)
11 / 06 / 1384	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
11 / 06 / 1385	PDI	Consulta	Evaluación (modificación de fecha de examen)
11 / 06 / 1386	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión y recurso contra la revisión)
11 / 06 / 1387	Estudiantes	Mediación	Evaluación (error en la calificación de curso de Postgrado)
11 / 07 / 1388	Estudiantes	Consulta	Evaluación (suspensión por plagio en trabajo de asignatura de Grado)
11 / 07 / 1389	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (adelanto de convocatoria de septiembre a julio en Diplomatura)
11 / 07 / 1390	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (retraso en cierre de actas para solicitar título)
11 / 07 / 1391	Estudiantes	Consulta	Otros (información sobre expediente disciplinario)
11 / 07 / 1392	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (reconocimiento de créditos de libre elección)
11 / 07 / 1393	Estudiantes	Consulta	Evaluación (problemas con calificación de Trabajo Fin de Grado)
11 / 07 / 1394	Estudiantes	Consulta	Evaluación (disconformidad con calificación de asignatura)
11 / 07 / 1395	Estudiantes	Queja	Evaluación (disconformidad con calificación de asignatura)
11 / 07 / 1396	Estudiantes	Consulta	Evaluación (disconformidad con calificación de asignatura)
11 / 07 / 1397	Estudiantes	Consulta	Evaluación (disconformidad con calificación en actas)
11 / 07 / 1398	Estudiantes	Consulta	Evaluación (modificación individual de fecha de examen)

11 / 07 / 1399	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (problemas con calificación de asignaturas por retraso en el pago del segundo plazo de matrícula)
11 / 09 / 1400	Estudiantes	Consulta	Evaluación (inasistencia del profesor al examen)
11 / 09 / 1401	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (reconocimiento de título para obtención del DECA)
11 / 09 / 1402	PDI	Mediación	Infraestructura y Servicios (solicitud de espacio para laboratorio de Investigación)
11 / 09 / 1403	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (permanencia en licenciatura)
11 / 09 / 1404	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (asignatura pendiente de licenciatura en extinción)
11 / 09 / 1405	Estudiantes	Mediación	Evaluación (dificultades con examen por prácticas en el extranjero)
11 / 09 / 1406	Estudiantes	Queja	Gestión Académica (supresión de asignatura obligatoria de especialidad y asignaturas optativas en licenciatura)
11 / 09 / 1407	Estudiantes	Mediación	Evaluación (error de calificación en actas)
11 / 09 / 1408	Estudiantes	Queja	Gestión Académica (denegación de créditos de libre elección)
11 / 09 / 1409	Estudiantes	Mediación	Postgrado (problemas para presentar el Trabajo Fin de Máster)
11 / 09 / 1410	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (problemas de permanencia)
11 / 09 / 1410bis	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (devolución del importe de beca de Postgrado)
11 / 09 / 1411	Estudiantes	Mediación	Infraestructura y Servicios (problemas con el contrato de alojamiento en residencia universitaria)
11 / 09 / 1412	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (problemas de permanencia)
11 / 09 / 1413	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (problemas de permanencia)
11 / 09 / 1414	PDI	Consulta	Otros (denegación de Ayuda Social)
11 / 09 / 1415	Estudiantes	Consulta	Evaluación (revisión de calificaciones Prácticum)
11 / 09 / 1416	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
11 / 09 / 1417	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
11 / 09 / 1418	Estudiantes	Consulta	Evaluación (suspense en última asignatura de Diplomatura)
11 / 09 / 1419	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (agotamiento de convocatorias de asignatura en extinción)
11 / 09 / 1420	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (problemas con la matrícula en el curso de adaptación al Grado)
11 / 09 / 1421	Estudiantes	Queja	Gestión Académica (incidencias con la matrícula en centro de estudios)
11 / 09 / 1422	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (reconocimiento de créditos de libre elección)
11 / 09 / 1423	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (revisión de examen)
11 / 09 / 1424	PDI	Consulta	Actividad Investigadora (problemas de convivencia en grupo de investigación)
11 / 09 / 1425	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (pérdida de beca de formación)
11 / 09 / 1426	Estudiantes	Consulta	Postgrado (Normativa sobre Comisiones de Evaluación de Proyecto Fin de Máster)
11 / 09 / 1427	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (adaptación al Grado)
11 / 09 / 1428	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (problemas con la matrícula de asignatura optativa)
11 / 09 / 1429	Estudiantes	Consulta	Evaluación (problemas con la evaluación de asignatura optativa)

11 / 09 / 1430	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (adaptación al Grado)
11 / 09 / 1431	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (solicitud de convocatoria especial al Consejo Social)
11 / 09 / 1432	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (dificultades con asignatura para finalizar titulación)
11 / 09 / 1433	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunal de Compensación)
11 / 10 / 1434	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (asignaturas de libre elección)
11 / 10 / 1435	Estudiantes	Mediación	Postgrado (tribunal del Trabajo Fin de Máster)
11 / 10 / 1436	Estudiantes	Consulta	Otros (derechos sobre Trabajo Fin de Carrera y propiedad intelectual)
11 / 10 / 1437	Estudiantes	Consulta	Postgrado (Máster Propio)
11 / 10 / 1438	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (denegación de convocatoria adicional en Grado)
11 / 10 / 1439	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (convalidación de créditos en Grado)
11 / 10 / 1439bis	Estudiantes	Consulta	Evaluación (método de evaluación en asignatura)
11 / 11 / 1440	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (acceso a Grado desde Licenciatura)
11 / 11 / 1441	Estudiantes	Queja	Gestión Académica (problema con beca en prácticas)
11 / 11 / 1442	Estudiantes	Queja	Gestión Académica (insatisfacción con la labor de Coordinador Erasmus)
11 / 11 / 1443	Estudiantes	Consulta	Evaluación (calificación de Proyecto Fin de Carrera)
11 / 11 / 1444	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (cobro de convalidaciones por cambio de titulación)
11 / 11 / 1445	Estudiantes	Mediación	Postgrado (problemas con obtención de título de Estudio Propio)
11 / 11 / 1446	Estudiantes	Consulta	Evaluación (coincidencia de exámenes con clases y prácticas)
11 / 11 / 1447	Estudiantes	Mediación	Actividad Docente (incumplimiento horario de profesor)
11 / 11 / 1448	Estudiantes	Queja	Evaluación (problemas con fecha de convocatoria extraordinaria)
11 / 11 / 1449	PAS	Queja	Otros (desavenencias con superiores inmediatos)
11 / 11 / 1450	Estudiantes	Cautela	Postgrado (error en el acta de una asignatura de Máster)
11 / 11 / 1451	Estudiantes	Consulta	Evaluación (coincidencia en exámenes de asignaturas optativas)
11 / 12 / 1452	PDI	Mediación	Otros (denegación de Ayuda Social)
11 / 12 / 1453	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (problemas con la obtención de certificado acreditativo para la profesión)
11 / 12 / 1454	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (permanencia en Grado)
11 / 12 / 1455	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (reconocimiento de créditos en curso de adaptación)
11 / 12 / 1456	Estudiantes	Consulta	Otros (problemas legales durante realización de Máster)
11 / 12 / 1457	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (expediente bloqueado por impago de matrícula)
11 / 12 / 1458	Estudiantes	Consulta	Evaluación (perjuicio en calificación por una falta de asistencia a clase)
11 / 12 / 1459	Estudiantes	Mediación	Infraestructura y Servicios (alquiler de bicicleta de Ecocampus por sustracción)
11 / 12 / 1460	PDI	Queja	Infraestructura y Servicios (fallo en sistema informático y consecuencias)
12 / 01 / 1461	PDI	Queja	Otros (problemas con autoevaluación en Programa Docencia)

12 / 01 / 1462	Estudiantes	Queja	Otros (dificultad de convivencia en centro de apoyo)
12 / 01 / 1462bis	PDI	Consulta	Otros (retraso en pago de ayudas de la Comunidad de Castilla-La Mancha)
12 / 01 / 1463	Estudiantes	Consulta	Evaluación (aplicación de criterios de evaluación)
12 / 01 / 1464	Estudiantes	Queja	Otros (trato inadecuado en una Secretaría)
12 / 01 / 1465	Otros	Mediación	Temas Laborales (irregularidades en la aplicación de baremo en concurso de plazas)
12 / 01 / 1466	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (falta de organización en asignatura)
12 / 01 / 1467	Estudiantes	Consulta	Postgrado (reconocimiento de créditos de prácticas en empresa de Grado en Máster)
12 / 01 / 1468	Estudiantes	Consulta	Evaluación (desacuerdo en corrección de examen)
12 / 01 / 1469	Otros	Mediación	Temas laborales (proceso selectivo de contratación temporal)
12 / 01 / 1470	Estudiantes	Queja	Actividad Docente (exigencia de prácticas presenciales a alumno que trabaja)
12 / 01 / 1471	PAS	Mediación	Temas Laborales (retraso en reincorporación al puesto de trabajo)
12 / 01 / 1472	Estudiantes	Mediación	Otros (sustracción de ordenador portátil en Biblioteca)
12 / 01 / 1473	Estudiantes	Consulta	Evaluación (desacuerdo en evaluación de trabajo)
12 / 01 / 1474	Estudiantes	Consulta	Evaluación (aplicación de criterios de evaluación y evaluación continua)
12 / 01 / 1475	Estudiantes	Consulta	Evaluación (asesoramiento sobre derechos de alumno de Máster)
12 / 01 / 1476	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (cambio de turno fuera de plazo)
12 / 01 / 1477	Estudiantes	Queja	Evaluación (retraso en la corrección de caso práctico de Estudio Propio)
12 / 01 / 1478	Estudiantes	Mediación	Postgrado (fallo en sistema de pago de matrícula de Postgrado para alumnos extranjeros)
12 / 01 / 1479	Estudiantes	Mediación	Postgrado (problemas con automatrícula en Máster)
12 / 01 / 1480	PAS	Cautela	Otros (malestar causado en espacio de trabajo)
12 / 01 / 1481	Estudiantes	Mediación	Postgrado (incremento del precio de matrícula de Máster por cambio de grado de experimentalidad)
12 / 01 / 1482	Estudiantes	Consulta	Evaluación (recurso contra la revisión)
12 / 01 / 1483	Estudiantes	Consulta	Postgrado (disconformidad con cambio de denominación de Máster)
12 / 02 / 1484	Estudiantes	Consulta	Evaluación (desacuerdo en evaluación de una asignatura)
12 / 02 / 1485	Estudiantes	Queja	Actividad Docente (problemas con la docencia de una asignatura)
12 / 02 / 1486	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (irregularidades en la organización de asignatura)
12 / 02 / 1487	Estudiantes	Consulta	Evaluación (recurso contra la revisión)
12 / 02 / 1488	Estudiantes	Consulta	Evaluación (adelanto de convocatoria para última asignatura)
12 / 02 / 1489	Estudiantes	Consulta	Evaluación (disconformidad con calificación de asignatura)
12 / 02 / 1490	PDI	Mediación	Temas Laborales (solicitud de adscripción a nuevo Departamento)
12 / 02 / 1491	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (errores del solicitante al tramitar informáticamente la beca MEC)
12 / 02 / 1492	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (errores del solicitante al tramitar informáticamente la beca MEC)

12 / 02 / 1493	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (criterios de concesión de becas Erasmus)
12 / 02 / 1494	Estudiantes	Consulta	Evaluación (irregularidades en el procedimiento de revisión de exámenes)
12 / 02 / 1495	Estudiantes	Mediación	Evaluación (irregularidades en la convocatoria de exámenes y criterios de evaluación)
12 / 03 / 1496	Estudiantes	Mediación	Evaluación (revisión de exámenes por coincidencia de nombre)
12 / 03 / 1497	Estudiantes	Consulta	Gestión Alumnado (publicación de listados de espera de Becas de Formación)
12 / 03 / 1498	Estudiantes	Consulta	Otros (incidencias en un examen)
12 / 03 / 1499	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (gestión confusa en asignación de prácticas en empresas)
12 / 03 / 1500	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (reclamación de Beca MEC)
12 / 03 / 1501	PDI	Mediación	Otros (desacuerdo en contenido de cursos ofertados por la UAH)
12 / 03 / 1502	PDI	Consulta	Actividad Docente (asignación de la docencia)
12 / 03 / 1503	Estudiantes	Consulta	Evaluación (anulación de evaluación continua)
12 / 03 / 1504	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (problemas económicos y pago de matrícula)
12 / 03 / 1505	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (reconocimiento de créditos de libre elección)
12 / 03 / 1506	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (reconocimiento de créditos de libre elección)
12 / 03 / 1507	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (consecuencias de impago de matrícula)
12 / 03 / 1508	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (reconocimiento de créditos de libre elección)
12 / 03 / 1509	Estudiantes	Consulta	Evaluación (cambio de fecha de examen por huelga)
12 / 03 / 1510	PAS	Consulta	Otros (comentarios infundados reflejados en documento)
12 / 04 / 1511	Estudiantes	Consulta	Infraestructura y Servicios (rescisión de contrato y devolución de fianza en residencia universitaria)
12 / 04 / 1512	Estudiantes	Queja	Infraestructura y Servicios (deficiencias en residencia universitaria)
12 / 04 / 1513	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (falta de actualización en información web de oferta de asignaturas de libre elección)
12 / 04 / 1514	PDI	Consulta	Otros (incidencias con ayuda social de personal investigador)
12 / 04 / 1515	Estudiantes	Consulta	Infraestructura y Servicios (problema con acceso a cuenta de correo electrónico)
12 / 04 / 1516	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (reconocimiento de créditos de libre elección)
12 / 04 / 1517	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (tramitación de pago de becas)
12 / 04 / 1518	Estudiantes	Queja	Otros (dificultad de trato con un profesor)
12 / 04 / 1519	Estudiantes	Queja	Postgrado (coexistencia de Másteres Oficiales y Propios)
12 / 04 / 1520	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (problemas de pago de plazos de matrícula)
12 / 05 / 1521	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (disconformidad con menciones en determinados Grados)
12 / 05 / 1522	Estudiantes	Consulta	Postgrado (renuncia a beca de colaboración)

12 / 05 / 1523	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (reconocimiento de créditos de libre elección)
12 / 05 / 1524	PDI	Mediación	Actividad Docente (denegación de modificación de guía docente)
12 / 05 / 1524bis	PDI	Queja	Actividad Docente (problemas de convivencia en Consejo de Departamento)
12 / 05 / 1525	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (denegación de beca MEC)
12 / 05 / 1526	Estudiantes	Consulta	Actividad Docente (incidencias con la concesión de tutorías)
12 / 05 / 1527	Estudiantes	Consulta	Evaluación (problemas con evaluación de asignatura)
12 / 05 / 1528	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Tribunales de Compensación)
12 / 05 / 1529	Estudiantes	Consulta	Evaluación (solicitud de cambio de fecha de examen por equivocación)
12 / 05 / 1530	PDI	Mediación	Otros (dificultades de trato con un alumno)
12 / 05 / 1531	Estudiantes	Consulta	Gestión Académica (dudas sobre traslado y convalidaciones)
12 / 05 / 1532	Estudiantes	Consulta	Evaluación (cambio de fecha de examen por huelga general)
12 / 05 / 1533	PAS	Queja	Temas Laborales (dificultades de convivencia entre servicios administrativos)
12 / 05 / 1534	Estudiantes	Mediación	Gestión Académica (anulación de título de diplomatura por matriculación indebida en asignatura)
12 / 05 / 1535	PDI	Amparo	Actividad Docente (problemas de convivencia en Departamento)
12 / 05 / 1536	Estudiantes	Consulta	Evaluación (número de convocatorias y permanencia)

Anexo 4.3.

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 DE 24 DE OCTUBRE DE 2011.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **24 de octubre de 2011**, se reúne en la Sala 3M del Rectorado, 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.- Presentación general de la Memoria anual del Defensor Universitario, correspondiente a Mayo 2010 – Junio 2011.
- 3.- Informe del Defensor Universitario sobre las últimas actuaciones realizadas.
- 4.- Asuntos varios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión el Defensor Universitario, D. Juan Diez Ballesteros, asistido por la Defensora Universitaria Adjunta Primera, D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández, el Defensor Universitario Adjunto Segundo, D. José Juan Vázquez Cabrera, y por D.ª 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. Marino Seco Martín-Romo (representante titular del PAS)
- D. Jesús Zafra Cámara (representante titular del PAS)
- D. Karim Mohamed-Chairy Laamrani (representante titular de los Estudiantes)
- D. Héctor Pastor Refolio (representante titular de los Estudiantes)

AUSENTES:

Han excusado su asistencia:

- D.ª Gema Castillo García (representante titular del PDI)
- D.ª Rosa Cabellos Castilla (representante titular del PDI)
- D.ª Mª del Carmen Gianonatti Alías (representante suplente del PDI)
- D.ª Cristina Tejedor Gilmartín (representante suplente del PDI).

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 a Junio 2010-Mayo 2011.

El Defensor Universitario comienza resumiendo de forma breve los principales aspectos de la Memoria que se presentará ante el Claustro en su próxima sesión.

A continuación expone los datos generales de la misma indicando que ha habido un total de 231 actuaciones, lo que supone un incremento del 3,5% respecto al período anterior. En cuanto a la distribución de actuaciones, la mayoría han sido consultas, con un 57%, seguido de las mediaciones, con un 24%, lo que indica un incremento respecto al período anterior, y por último las quejas, con un 15%.

Por colectivos corresponde, un 74% al colectivo de Estudiantes, seguido del colectivo de PDI, con un 24%, un 3% al colectivo de PAS, y una anónima rechazada.

En lo que concierne al colectivo de Estudiantes, D. Juan Diez expone que se resolvieron 171 expedientes, destacando por su número las actuaciones relativas a evaluación así como numerosas consultas sobre los Tribunales de Compensación, problemas de permanencia y adaptación al Grado, etc. Cabe resaltar las consultas referidas al derecho a convocatoria de septiembre en licenciaturas y diplomaturas, debido a que algunos Centros trasladaron la convocatoria de septiembre de dichos estudios a la convocatoria de julio prevista para los nuevos Grados, lo que motivó una consulta a Secretaría General que dio como resultado que dicha actuación no se ajusta al acuerdo de Consejo de Gobierno sobre esta materia. En lo relativo a Postgrado se plantearon varias consultas sobre diversos problemas relacionados con los Trabajos Fin de Máster, que no han sido de fácil solución debido a que la normativa correspondiente está en este momento en vías de aprobación.

Respecto al colectivo del PDI se ha producido un notable incremento de actuaciones pasando, de 33 actuaciones en el período anterior, a 53 en el período actual, la mayoría relativas a consultas y mediaciones. Entre los diversos expedientes destacan los relacionados con diversas cuestiones de evaluación tales como criterios de evaluación, fechas de exámenes, plagio, etc.; así como los relativos a temas laborales como adjudicaciones de plazas y comisiones de adjudicación. D. Marino Seco indica, sobre este aspecto, que no se debería consentir por su gravedad y sugiere hacer énfasis sobre ello en el Claustro.

En cuanto al colectivo del PAS, se aprecia un notable descenso de las actuaciones, que aparentemente responde a una disminución de los procesos selectivos, respecto al período anterior, y a la utilización habitual por parte de este estamento de los órganos de representación. A este respecto el Defensor pide su opinión a los representantes del PAS sobre las posibles causas de este descenso. D. Jesús Zafra indica que los asuntos de supuesto acoso o bien se dirigen al Defensor Universitario, como mediador, en una fase incipiente o bien se acude directamente ante el Juzgado para interponer una denuncia. Por otra parte, D. Marino Seco opina que en la UAH están duplicadas las funciones de algunos órganos, como pueden ser la ISSUA y el DU.

Seguidamente, entre las actuaciones a iniciativa propia D. Juan Diez señala la participación de la ODU en la elaboración de la *Normativa reguladora de los procesos de evaluación de los aprendizajes*, aprobada en Consejo de Gobierno recientemente, así como la continuación del seguimiento de los Tribunales de Compensación, al igual que en años anteriores.

Por último, D. José Juan Vázquez informa sobre la colaboración de la ODU con la ISSUA en el “Estudio sobre la accesibilidad de los espacios y servicios de la UAH a las personas con discapacidad”, cuyos resultados son muy variables entre los distintos Centros. A este respecto D. Juan Diez felicita y expresa su agradecimiento a D. José Juan Vázquez por el trabajo exhaustivo y laborioso que ha realizado.

Por otra parte, el Defensor informa sobre la participación durante este período en una reunión convocada por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales para tratar los problemas de los estudiantes Erasmus así como también en el Seminario de Innovación Docente del Departamento de Derecho Privado.

3.- Informe del Defensor Universitario sobre las últimas actuaciones realizadas.

En primer lugar D. Juan Diez informa sobre las actuaciones desarrolladas por la ODU en los últimos meses, que han supuesto un total de 99 desde el mes de marzo, de las cuales la mayoría corresponden al colectivo de Estudiantes y al PDI.

A continuación el Defensor expone que los asuntos más frecuentes relativos a las actuaciones del colectivo de Estudiantes, han sido los relacionados con la evaluación, la permanencia y la adaptación de Licenciaturas a Grados.

D. Marino Seco interviene para reiterar su propuesta de creación de un fichero de preguntas frecuentes (FAQ) como sistema de resolución de consultas frecuentes, que es nuevamente descartado por el Defensor debido a la complejidad de los temas y al riesgo de que la información ofrecida en el mismo no esté completamente adecuada a cada caso.

D. Juan Diez prosigue refiriéndose a las actuaciones relativas al PDI, entre las que señala como más frecuentes las consultas sobre el Reglamento de Exámenes y sobre plazos y prestaciones de la Ayuda Social.

Finalmente, entre las actuaciones relativas al colectivo del PAS, el Defensor se refiere a las numerosas quejas recibidas de opositores sobre diversos aspectos relacionados con un Tribunal de oposiciones en particular, que motivaron una reunión con el Rector y el Gerente para tratar de esclarecer la situación y que finalmente derivó en la suspensión de las actuaciones al ser informados por escrito de la existencia de un recurso a la Jurisdicción.

4.- Asuntos varios.

D. Juan Diez comunica que, tal como indicó en el Pleno de marzo, su mandato como Defensor Universitario ha concluido y por ello se encuentra en funciones desde el pasado junio. Siendo de esperar que en el Claustro que se celebrará próximamente se produzca el relevo en el cargo, vuelve a expresar a todos los miembros su profundo agradecimiento por su colaboración e inestimable ayuda.

D. Jesús Zafra manifiesta su deseo de que se hubiera presentado a la reelección porque considera que sería beneficioso para la UAH.

5.- Ruegos y preguntas.

D.^a M.^a Enriqueta Arias interviene para expresar su disponibilidad para proponer su candidatura a Defensora, tanto por lo que ha supuesto de positivo la experiencia de estos años como porque su trayectoria académica está cumplidamente realizada.

Finalmente el Defensor Universitario, propone fijar más adelante una fecha para celebrar una comida de despedida con los miembros del Órgano de Participación y Asesoramiento.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 14:45 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 22 DE MARZO DE 2012.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **22 de marzo de 2012**, se reúne en la Sala de Juntas 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 de la Defensora Universitaria sobre la reciente renovación del O.P. y A. y presentación del nuevo equipo de la Defensoría.
- 3.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.
- 4.- Asuntos varios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria, D.^ª M.^ª Enriqueta Arias Fernández, asistida por la Defensora Universitaria Adjunta, D.^ª Pilar Sancho López y por D.^ª 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.^ª Pilar Chías Navarro (representante titular del PDI)
- D. José Raúl Fernández del Castillo (representante titular del PDI)
- D.^ª M.^ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D. José Morales de los Ríos Pappa (representante titular de los Estudiantes)

AUSENTES:

- D.^ª Leticia de San Clemente Muñoz (representante titular 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 de la Defensora Universitaria sobre la reciente renovación del O.P. y A. y presentación del nuevo Equipo de la Defensoría.

La Defensora Universitaria comienza su intervención saludando y expresando su agradecimiento a los miembros del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor

Universitario por haber decidido presentarse a la elección como vocales de este Órgano para contribuir a la mejora de la calidad de la Universidad de Alcalá y procede a dar lectura a la Ejecución de Acuerdos del Claustro por la que se comunica el nombramiento de los vocales titulares y suplentes de este Órgano.

A continuación D.ª M.ª Enriqueta Arias presenta al nuevo Equipo de la Defensoría formado por D.ª Pilar Sancho López, como Defensora Universitaria Adjunta y expresa su intención de completarlo con la posible incorporación de otra persona como Defensor Universitario Adjunto segundo.

3.- Informe de la Defensora Universitaria sobre las últimas actuaciones realizadas.

En primer lugar la Defensora Universitaria informa que las actuaciones desarrolladas por la ODU desde el mes de noviembre han supuesto un total de 68, de las cuales 57 actuaciones pertenecen al colectivo de Estudiantes, 8 al colectivo del PDI y 3 al colectivo del PAS.

Los asuntos más frecuentes relativos al colectivo de los Estudiantes corresponden a temas diversos como métodos de evaluación y guías docentes, obtención del DEI, régimen de permanencia, reconocimiento de créditos y prácticas, dificultades económicas para afrontar el pago de matrícula, compatibilidad de prácticas académicas y trabajo, problemas con el nuevo sistema telemático de solicitud de becas MEC, robos en dependencias de la UAH, problemas de coordinación Erasmus, desacuerdo en incremento del coste de matrícula por cambio de nivel de experimentalidad de un Máster y problemas diversos sobre docencia y evaluación relativos a profesores de la E.T.S. de Arquitectura.

En relación con la compatibilidad de prácticas académicas y trabajo, D. José Raúl Fernández manifiesta que una posible solución sería concentrar las prácticas en uno de los dos cuatrimestres e informa que en la E.T.S. de Ingeniería Informática se está llevando a cabo en estos meses un proyecto de teleprácticas, aplicado a un número reducido de alumnos, con el fin de ver los resultados de este sistema.

En cuanto a los problemas derivados de la docencia y evaluación relativos a profesores de la E.T.S. de Arquitectura, la Defensora informa que está pendiente de solicitar una reunión con el Sr. Rector para tratar este asunto.

Entre las actuaciones relativas al colectivo del PDI, la Defensora señala las irregularidades en la aplicación de baremos en un proceso de selección, los problemas derivados de solicitudes de cambios de área de profesorado y los de asignación de la docencia.

Finalmente, la Defensora Universitaria, D.ª M.ª Enriqueta Arias, hace alusión a las actuaciones relativas al colectivo del PAS, que se han debido principalmente a temas relacionados con el puesto de trabajo.

4.- Asuntos varios.

Respecto a los planteamientos defendidos por el Consejo de Representantes de la UAH sobre la aplicación de la Ley 6/2011 de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, la Defensora Universitaria expone que por su parte gestionó el asunto con el Sr. Rector y el Sr. Gerente y participó en la reunión convocada por los Defensores

Universitarios de las Universidades madrileñas donde se redactó y publicó un informe conjunto para dejar constancia de la opinión jurídica de este colectivo en relación con dichas medidas. Además informa que la aplicación de las medidas recogidas en dicha Ley no ha sido puesta en práctica hasta la fecha en la UAH.

Por otra parte, la Defensora Universitaria informa que la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) ha hecho público un comunicado en relación con los recortes presupuestarios que afectan en mayor o menor grado a las Universidades, que ha sido firmado por los Defensores Universitarios de diversas Universidades entre las que se encuentra la UAH, ofreciéndose a enviarlo por correo electrónico a los miembros del O.P. y A.

Por último D.ª M.ª Enriqueta Arias comunica que está a punto de completarse el informe anual, correspondiente al curso 2010-2011, relativo al seguimiento de los Tribunales de Compensación en la UAH.

5.- Ruegos y preguntas.

En primer lugar interviene D.ª Pilar Sancho para agradecer a la Defensora Universitaria la confianza depositada en ella al nombrarla Defensora Universitaria Adjunta y ofrecer a los miembros del O.P. y A. su disposición para colaborar en todo lo que sea oportuno.

Por otra parte D.ª M.ª Enriqueta Arias propone realizar una visita al Campus de Guadalajara para hacer una presentación y toma de contacto con los centros ubicados en dicho Campus.

A continuación D.ª Pilar Chías expone un importante asunto que afecta a la E.T.S. de Arquitectura relativo a los problemas motivados por la insuficiente capacidad del edificio para albergar 800 alumnos y por no reunir las condiciones adecuadas para desarrollar la actividad docente y presentar deficiencias importantes que pueden poner en riesgo su seguridad. En este sentido informa que la Inspección de Servicios ha realizado un informe y la Gerencia lo ha puesto en conocimiento de los técnicos correspondientes, pero hasta la fecha no se ha abordado el problema con el rigor y seriedad que requiere y propone la conveniencia convocar una reunión con el Servicio de Prevención.

Interviene D.ª M.ª José Bustos para indicar que sería conveniente ponerlo también en conocimiento del Comité de Seguridad y Salud.

Por su parte D. Jesús La Roda añade que los Servicios Técnicos de Prevención tienen previsto realizar un estudio de edificios con un mapa de evaluación de riesgos y sería importante que empezaran por la E.T.S. de Arquitectura.

La Defensora Universitaria propone incluir este tema con absoluta prioridad en la reunión que se solicitará al Sr. Rector y a la que invita a participar a D.ª Pilar Chías como Directora de la E.T.S. de Arquitectura.

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

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

Mª Enriqueta Arias Fernández

María Jesús Pérez Lobón

