

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

JUNIO 2014 / MAYO 2015



Defensor
Universitario
Universidad de Alcalá



OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensora Universitaria:
D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández

Defensores Universitarios Adjuntos
D. Tomás Gallego Izquierdo
D.ª María Díaz Crego

Secretaria:
D.ª M.ª 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	5
1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO. Consideraciones globales	9
2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE	12
2.1. Distribución y tipo de actuaciones por colectivos	12
2.1.1. Actuaciones relativas a los Estudiantes	14
2.1.1.1. Distribución de las actuaciones por tipo de titulación	14
2.1.1.2. Objeto y número de actuaciones	15
- <i>Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Grado...</i>	16
- <i>Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Planes</i>	
<i>Extinguidos y/o en Extinción</i>	18
- <i>Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de</i>	
<i>Postgrado</i>	20
- <i>Actuaciones relacionadas con Asuntos Académicos, Asuntos</i>	
<i>Económicos y Vida Universitaria</i>	21
2.1.2. Actuaciones relativas al PDI	22
2.1.3. Actuaciones relativas al PAS	24
2.1.4. Actuaciones relativas a personas no pertenecientes a los	
colectivos universitarios (Otros)	24
2.1.5. Distribución de las actuaciones relativas al colectivo de	
Estudiantes según el centro de procedencia	24
3. ACTUACIONES A INICIATIVA PROPIA	25
3.1. Recomendaciones emitidas.....	25
3.2. Consultas y solicitudes a distintos órganos de gobierno.....	26
3.3. Seguimiento y funcionamiento de los Tribunales de Compensación.....	27
3.4. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario..	29

4. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	34
4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios	35
4.2. Asistencia a Congresos	36
4.3. Relación con órganos de gobierno y representación de la UAH	37
5. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO.....	38
6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	39
7. ANEXOS.....	42
7.1. Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá.....	42
7.2. Registro de actuaciones del período junio 2014 /mayo 2015.....	47
7.3. Actuaciones a Iniciativa Propia	53
7.3.1. Recomendaciones.....	54
7.3.2. Consultas y solicitudes.....	59
7.4. Actas de las sesiones plenarias del Órgano de Participación y Asesoramiento	62

PRESENTACIÓN

La Memoria que se presenta al Claustro pretende dar a conocer a la Comunidad Universitaria un informe de las actividades llevadas a cabo por la Oficina de la Defensora Universitaria y su equipo entre el 1 de Junio de 2014 y el 31 de Mayo de 2015. La presentación de este documento se realiza, al igual que se ha hecho en períodos anteriores, 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, conforme a los cuales el Defensor Universitario debe presentar al Claustro una Memoria que será pública y contendrá el resumen de las actuaciones desarrolladas en el período anterior.

Esta Memoria corresponde al último período de actuación de esta Defensora Universitaria, en el que cabe mencionar que desde Diciembre de 2014 viene actuando como Defensora Universitaria en funciones. Durante este período ha contado con la valiosa colaboración de dos Defensores Adjuntos, D. Tomás Gallego Izquierdo, quien se incorporó a esta Defensoría el 1 de Junio de 2014 en calidad de Defensor Adjunto Primero y Dña. María Díaz Crego, Defensora Adjunta Segunda, así como de Dña. M^ª Jesús Pérez Lobón, Secretaria Administrativa, quienes de forma responsable y entregada han contribuido al quehacer diario de esta Defensoría. Este informe de actividades, al igual que hemos manifestado en períodos anteriores, pretende servir de llamada a la reflexión sobre el funcionamiento de nuestra Universidad, y a su vez como elemento crítico de debate tratando de sacar a la luz nuestros fallos y debilidades y poder de este modo dirigir de forma coordinada nuestro esfuerzo en mejorar la calidad del servicio público que prestamos a la sociedad. En mi opinión, debemos ser conscientes del impacto que tienen nuestras acciones, no sólo en el grado de satisfacción de nuestra vida académica, sino también en la sociedad, pues no debemos olvidar nunca que nuestra dedicación y ejemplo van a servir de referencia a nuestros jóvenes estudiantes, que en un futuro no muy lejano deberán responder con responsabilidad, esfuerzo y entusiasmo a las exigencias que la sociedad demande.

El esquema que se ha seguido para la elaboración de la Memoria es muy similar al del período anterior, utilizando como base la aplicación informática que se adquirió en el curso 2012-2013, que permite ordenar los distintos tipos de actuaciones según su naturaleza en: Consultas orientativas, Consultas con intervención, Quejas, Mediaciones y Cautelas. A su vez, las actuaciones se distribuyen de forma pormenorizada por colectivos, y dentro de cada colectivo, se hacen subdivisiones de los expedientes tramitados teniendo en cuenta la titulación a que corresponden (Grado, Postgrado, Licenciatura, Diplomatura) y su temática (Gestión del Alumnado de Grado, Gestión del Alumnado de Planes Extinguidos/en extinción, Gestión del Alumnado de Postgrado, Asuntos Académicos, Asuntos Económicos, Vida Universitaria y Otros).

Aprovecho esta ocasión para manifestar que ante todo hemos pretendido adoptar una actitud conciliadora y responsable, tratando de ser fieles al compromiso adquirido escuchando a cuántos universitarios reclamaron nuestra actuación, y teniendo siempre presente la función inherente al cargo como garante de los derechos y libertades de todos los universitarios. La función del Defensor Universitario descansa en el poder que le otorga la Comunidad Universitaria, a la que le debe su dedicación responsable. Sin su respaldo, la figura del Defensor no tendría ningún sentido.

A lo largo de este curso hemos sufrido al igual que en cursos anteriores, las consecuencias de una crisis económica muy grave, que ha tenido una gran repercusión en la actividad docente e investigadora de nuestros profesores, así como en la desestabilización de muchas familias de nuestros estudiantes, que manifiestan con gran preocupación en la Defensoría la situación que están viviendo y solicitan nuestra comprensión y apoyo para poder proseguir sus estudios. En este sentido, nuestra Universidad, haciéndose eco de dichas demandas, ha contribuido con generosidad y por tercer año consecutivo, a paliar algunos de estos problemas mediante la concesión de “Ayudas para situaciones Económicas Sobrevenidas”, gesto que contribuye a incrementar nuestro orgullo como universitarios.

Somos perfectamente conscientes de que la implantación de los nuevos Grados y Postgrados exige una mayor inversión económica y una dedicación digna de mención de nuestros Profesores y de nuestro Personal de Administración y Servicios, que han visto incrementado su trabajo de forma significativa. Desde la Defensoría estamos comprobando con preocupación que la escasez de recursos no permite responder como hubiera sido deseable a las exigencias de calidad que la sociedad requiere. Por otro lado, tras el proceso de fusión de Departamentos y Centros llevado a cabo en nuestra Universidad, estamos también observando dificultades para su gestión, ya que las autoridades académicas responsables de los mismos se están viendo muchas veces desbordadas por la magnitud de los problemas, lo cual se refleja en la complejidad de las cuestiones que llegan a la oficina del Defensor Universitario.

Conviene mencionar también que seguimos sufriendo los efectos de las reformas legislativas que han afectado al derecho al acceso a la enseñanza universitaria, como consecuencia del endurecimiento de los requisitos académicos para obtener becas, la minoración de sus cuantías o la incertidumbre sobre la cantidad a percibir dado el elevado incremento de los precios públicos de matrícula, especialmente de las segundas y posteriores, en grados y másteres. Estas reformas están cambiando el modelo de universidad pública y abierta a todas las clases sociales, que hemos construido con mucho esfuerzo. Las reformas legislativas o las políticas de recortes también están incidiendo negativamente en las condiciones de trabajo, el salario o la carrera y estabilidad profesional del PDI y del PAS.

Hemos intentado, en virtud de nuestra responsabilidad como Defensores, mantener el principio de máxima accesibilidad para todos los miembros de la Comunidad Universitaria, tratando de atender lo antes posible a quienes han requerido nuestra intervención, procurando actuar siempre con la independencia y neutralidad inherentes al cargo. La carencia de poder ejecutivo del Defensor Universitario y el no estar las intervenciones del mismo sometidas a mandato imperativo alguno, permiten defender los intereses legítimos de los componentes de la Comunidad Universitaria con autonomía, imparcialidad e independencia.

La actitud crítica, pero constructiva, que a veces nos vemos obligados a tomar en el ejercicio de nuestras competencias ante el funcionamiento de la institución, ha pretendido contribuir a afrontar aquellos asuntos que en un momento dado, requirieron rectificaciones, mejoras o modificaciones, siempre con el objetivo principal de contribuir a aumentar la calidad de vida universitaria, algo que nos compete a todos y especialmente a los responsables académicos y de gestión. Asimismo, las actuaciones del equipo de la Defensora Universitaria estuvieron siempre presididas por el máximo respeto a las personas que tienen encomendadas funciones ejecutivas y a todas aquellas personas que acuden a la Defensoría en busca de comprensión y ayuda para una pronta resolución de los problemas que plantean. No obstante, la función del Defensor Universitario se resiente cuando la demanda de colaboración no se ve correspondida, lo cual no debe ser óbice para proseguir en nuestro empeño de aunar voluntades y contribuir, en la medida de lo posible, a mejorar la calidad del servicio que presta nuestra Universidad.

Estamos convencidos de que sin el esfuerzo y la colaboración de todos no podremos seguir avanzando hasta alcanzar las cotas de calidad y competitividad que la sociedad actual nos exige. Nuestros estudiantes deben poner de su parte toda la ilusión y empeño posible por ser los mejores, aprovechando los recursos materiales y humanos que la Universidad les ofrece, y sin perder de vista que su período universitario les debe servir no sólo para abordar con ilusión su futuro profesional sino también para crecer como personas.

No quiero dejar de agradecer la colaboración que nos han prestado, en mayor o menor medida, el Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Gerencia, Decanatos y Direcciones de Escuelas, Direcciones de Departamento, Consejo de Estudiantes y las diversas unidades de gestión de la Universidad, para poder llevar a buen término el ejercicio de nuestras funciones.

Quiero dar las gracias también a todos los Profesores, Personal de Administración y Servicios y Estudiantes, que habiendo depositado su confianza en nosotros, han contribuido amablemente y de forma dialogante en la resolución de las actuaciones. Permitidme que pida también disculpas a todas aquellas personas que, después de acudir a la Defensoría en busca de una respuesta a sus problemas, por diversas razones no hayamos podido o sabido encontrar una solución. Creedme que en muchos de estos casos la sensación de frustración en esta Defensora Universitaria ha sido grande.

Asimismo, quiero agradecer muy especialmente la colaboración incondicional que nos han prestado en la búsqueda de la mejor solución para los asuntos tratados en nuestras reuniones, de los representantes de Estudiantes, PAS y PDI que durante este período han formado parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario. La contribución de sus aportaciones y espíritu crítico a la mejora de la calidad de vida universitaria es merecedora de nuestra mayor gratitud.

Por último, quisiera manifestar con un atisbo de nostalgia mi más sincero agradecimiento a mis fieles colaboradores de la Oficina, Tomás, María y M^a Jesús, por su dedicación, comprensión y entrega entusiasta, lo que ha redundado en una mutua confianza y sincera amistad. El haber podido contar siempre con ellos en la búsqueda de soluciones consensuadas a los problemas que plantean nuestros compañeros universitarios, ha rebajado en gran medida las preocupaciones y tensiones generadas en esta defensora, que reconoce también el impacto positivo del buen hacer de estas personas en la noble misión encomendada por el Claustro Universitario. También quiero reconocer de nuevo, como ya lo hice en su momento, la ayuda prestada por los anteriores colaboradores con los que he tenido la suerte de compartir espíritu universitario, preocupaciones y alegrías, como es el caso de Juan Diez, Miguel Rodríguez y Pilar Sancho. De todas y cada una de las personas mencionadas he aprendido mucho y pueden estar seguros que siempre los llevaré en mi corazón.

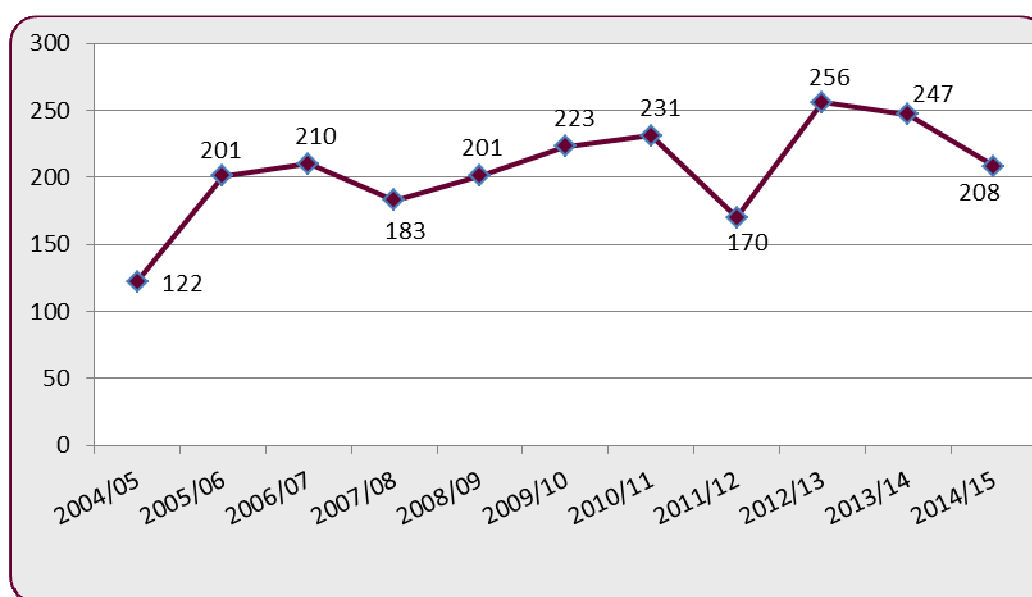
“A veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara una gota”.

(Madre Teresa de Calcuta)

1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO. Consideraciones globales.

La cifra global de actuaciones de la Defensoría durante el período comprendido entre junio de 2014 y mayo de 2015 ha sido de 208, es decir, 39 actuaciones menos que en el período anterior, consecuencia posiblemente de la consolidación de la implantación de los nuevos Grados en nuestras Facultades y Escuelas. En este cómputo se incluyen las 4 actuaciones realizadas a iniciativa propia. No obstante, como se puede observar en la gráfica, se mantiene la tendencia en el número de actuaciones desde el curso 2005/2006 (Gráfica 1).

Gráfica 1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR AÑOS



La mayoría de las actuaciones realizadas por la Defensoría en este período han tenido por objeto atender consultas (136), que al igual que en el período anterior hemos diferenciado entre consultas orientativas (70) y consultas con intervención (66), en virtud de su naturaleza. Denominamos consultas orientativas a las que requirieron únicamente nuestro asesoramiento u orientación para resolver dudas sobre la aplicación de la compleja normativa universitaria y/o para informar de los procedimientos administrativos existentes para la formulación de reclamaciones, sin perjuicio de la competencia de otros órganos administrativos. La denominación de consultas con intervención hace referencia a aquéllas para cuya resolución se requirió el concurso de personas ajenas a la Defensoría, con las cuales hubo que contactar para la búsqueda de una solución a los problemas o reclamaciones planteadas. En orden decreciente hemos agrupado las actuaciones realizadas del siguiente modo: quejas (44 actuaciones), mediaciones (11 actuaciones) y cautelas (5 actuaciones). En el apartado denominado "Otros" (8 actuaciones) se han agrupado aquellos casos que fueron abandonados por el propio reclamante.

El Registro de actuaciones de este período se puede consultar en el Anexo 7.2.

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 las consultas (principalmente de las consultas orientativas) y de las quejas y un aumento de las mediaciones y cautelas (Tabla 1).

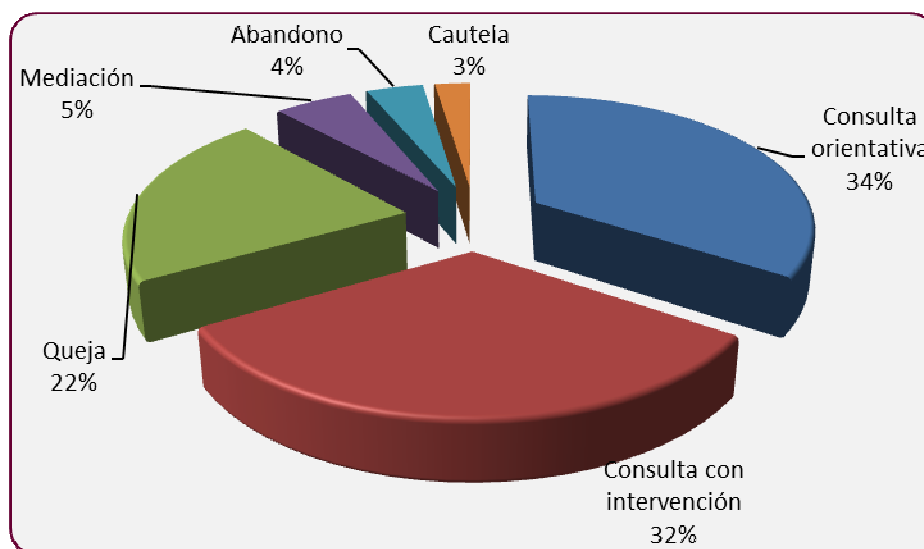
Tabla 1. EVOLUCIÓN DEL TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES REGISTRADAS POR AÑOS

TIPO DE ACTUACIÓN	2014/15	2013/14	2012/13	2011/12	2010/11	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
Consultas orientativas	70	108	108	100	133	121	96	97	109	95	33
Consultas con intervención	66	70	75								
Quejas	44	57	45	23	35	42	36	43	68	82	71
Mediaciones	11	6	26	44	55	43	43	64	29	23	18
Otros (abandono)	8	0	0	1	0	2	0	2	0	1	0
Cautelas	5	2	2	2	7	11	5	2	0	0	1
Actuaciones a Iniciativa Propia (Recomendaciones)	2	0	2	0	0	1	1	0	3	2	5
Actuaciones a Iniciativa Propia (Consultas y Solicitudes a distintos Órganos de Gobierno)	2	0	0	0	0	1	2	4	1	4	4
Amparos	0	4	0	0	1	2	0	0	0	0	0
TOTAL	208*	247	258	170	231	223	204	183	210	207	131

(*) En el cómputo del número total de actuaciones que se refleja en esta tabla se han tenido en cuenta las Recomendaciones y otras actuaciones realizadas a Iniciativa Propia, que sin embargo no se han contabilizado en el resto de la Memoria.

Aproximadamente y en términos porcentuales, un 66 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas, un 22 % fueron quejas, un 5 % mediaciones, un 3 % cautelas y un 4 % de abandonos (Gráfica 2).

Gráfica 2. TIPO Y PORCENTAJE DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS



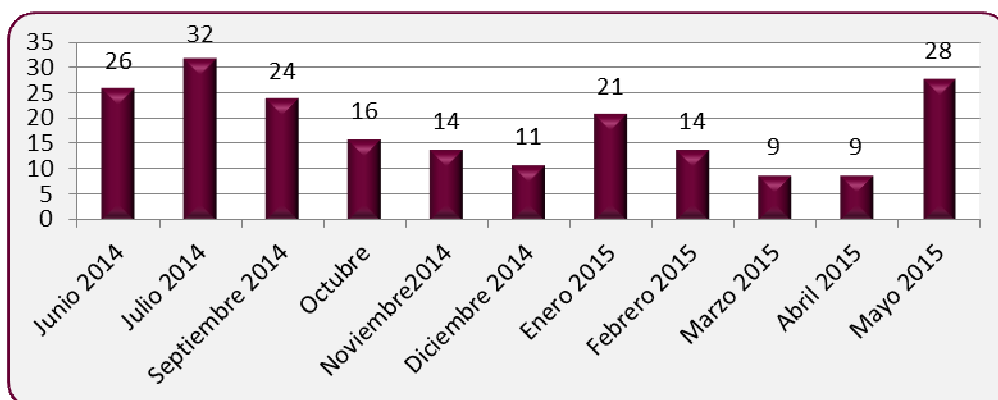
Conviene poner de manifiesto que en este período el porcentaje de actuaciones correspondiente a consultas fue menor que en el período anterior (72 %), el porcentaje de quejas fue equivalente y el porcentaje de mediaciones experimentó un incremento del 3 %. Resulta satisfactorio comprobar que en este período se ha roto la tendencia creciente que se había producido en los dos últimos períodos en cuanto al número de quejas, si se tiene en cuenta el significado que entraña la actuación considerada como queja, que hace referencia a aquellas actuaciones en las que se denuncian presuntas vulneraciones de los derechos de los universitarios o incumplimientos de las normas existentes.

Al igual que ha ocurrido en períodos anteriores, el alto porcentaje de consultas orientativas (34 %) que se han atendido, corresponden en su mayoría al colectivo de Estudiantes, lo cual es indicativo de la falta de información que poseen sobre aspectos directamente relacionados con asuntos que les afectan en su vida universitaria, tales como: gestión de matrícula, acceso, permanencia, planes de estudios, evaluación, Tribunal de Compensación, etc. Como ya se había sugerido en la memoria anterior, sería recomendable que desde los decanatos y/o las secretarías de los centros se les proporcionara un resumen informativo sobre las cuestiones más relevantes que debieran conocer al incorporarse a la Universidad al comienzo de cada curso.

Para finalizar con el análisis de la tipología de las actuaciones realizadas, hay que indicar que el número de expedientes cautelares se ha incrementado respecto del período anterior, siendo 5 los tramitados en el presente período. Cabe recordar que, en estos expedientes, se hace una referencia de los hechos expuestos por la persona que acude a la Oficina del Defensor, pero que a su vez ha manifestado la voluntad de que esta información no genere ninguna intervención del Defensor Universitario hasta que no la solicite el interesado.

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

Gráfica 3. NÚMERO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR MESES



Si se compara esta distribución con la correspondiente al período 2013/2014, se observan ciertas variaciones, aunque se mantiene prácticamente la tendencia respecto a la incidencia del mayor número de actuaciones, que se corresponde con los meses de mayo, junio y julio (86 actuaciones), meses que coinciden con los períodos de convocatoria extraordinaria de exámenes en grados, algunas licenciaturas y con la correspondiente a los Trabajos de Fin de Grado. En el resto de los meses, se observa, en general, una distribución similar de actuaciones que en el período anterior, coincidiendo el mayor número de las mismas con la época de evaluaciones, que está en función del calendario académico específico de cada curso, comienzo de cuatrimestre y con los procesos de admisión y matrícula.

2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE.

Como reflejo de la labor habitual de la Defensoría, es decir, la resolución no jurídica de los problemas planteados por los distintos sectores de la comunidad universitaria, se ponen de manifiesto en este apartado las actuaciones realizadas por tipo de titulación y el objeto de las actuaciones correspondientes a los distintos colectivos que integran la comunidad universitaria. El análisis de estas actuaciones permite percibir deficiencias estructurales subsanables que en algunos casos se repiten año tras año, comportamientos irresponsables o inadecuados y, en general, aquellos aspectos de la vida universitaria que causan especial preocupación en los distintos estamentos universitarios, así como las cuestiones que principalmente afectan a nuestras relaciones de convivencia.

2.1 Distribución y tipo de actuaciones por colectivos.

Como en años anteriores, el colectivo que más ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria y su equipo ha sido el de los Estudiantes (169 actuaciones) (84 %), seguido del PDI (27 actuaciones) (13 %) y del PAS (5 actuaciones) (2 %). En el apartado “Otros” (3 actuaciones) (1 %) hemos incluido aquellas actuaciones que se han realizado a solicitud de personas que no perteneciendo directamente a los colectivos universitarios propiamente dichos, han requerido nuestra intervención por haberse visto inmersos en asuntos relacionados con la universidad. Cabe señalar que durante este período, el colectivo del PAS ha requerido 5 intervenciones de la Defensoría, mientras que en el período anterior no requirió de nuestra actuación; sin embargo, el número de actuaciones relativas a los colectivos de Estudiantes y PDI fue menor al observado en el período anterior.

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

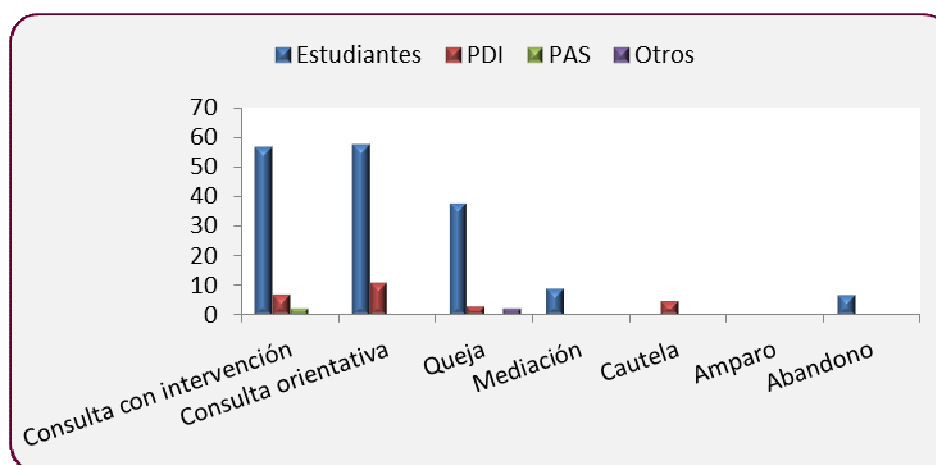
COLECTIVO	2014/15	2013/14	2012/13	2011/12	2010/11	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
ESTUDIANTES	169	211	223	147	171	165	159	153	176	159	88
PDI	27	34	28	16	54	33	23	20	24	25	23
PAS	5	0	5	5	6	21	19	6	8	17	11
OTROS	3	2	0	2	0	0	0	4	2	0	0
TOTAL	204	247	256	170	231	219	201	183	210	201	122

En cuanto al tipo de actuaciones por colectivo (Tabla 3 y Gráfica 4), se puede observar que el colectivo de Estudiantes presentó 115 consultas, de las cuales 58 se agruparon como consultas orientativas y 57 como consultas con intervención. Asimismo, este colectivo presentó 38 quejas y solicitó 9 intervenciones de mediación. El colectivo del PDI presentó 18 consultas, de las cuales 11 fueron consultas orientativas y 7 consultas con intervención, 3 quejas, 5 cautelas, y requirió 1 intervención de mediación. El colectivo de PAS presentó 2 consultas, una queja y solicitó una intervención de mediación. El colectivo de Otros presentó 3 quejas y solicitó una intervención de mediación.

Tabla 3. TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR COLECTIVOS

Colectivo	Consulta con intervención	Consulta orientativa	Queja	Mediación	Cautela	Amparo	Abandono	Total
Estudiantes	57	58	38	9	0	0	7	169
PDI	7	11	3	1	5	0	0	27
PAS	2	0	1	1	0	0	1	5
Otros	0	1	2	0	0	0	0	3
Total	66	70	44	11	5	0	8	204

Gráfica 4. TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR COLECTIVOS



2.1.1. Actuaciones relativas a los Estudiantes.

2.1.1.1. Distribución de las actuaciones por tipo de titulación.

El mayor número de actuaciones realizadas en el período 2014-2015 correspondió a las titulaciones de Grado, con un total de 110 actuaciones (64 %), seguido de las actuaciones relacionadas con la Licenciatura, que fueron 36 (21 %), las de Postgrado con 20 actuaciones (11 %) y en último lugar, las correspondientes a Diplomaturas, con 3 actuaciones (2 %). En el apartado “Otros” se han tramitado 4 actuaciones (2 %) (Tabla 4 y Gráfica 5).

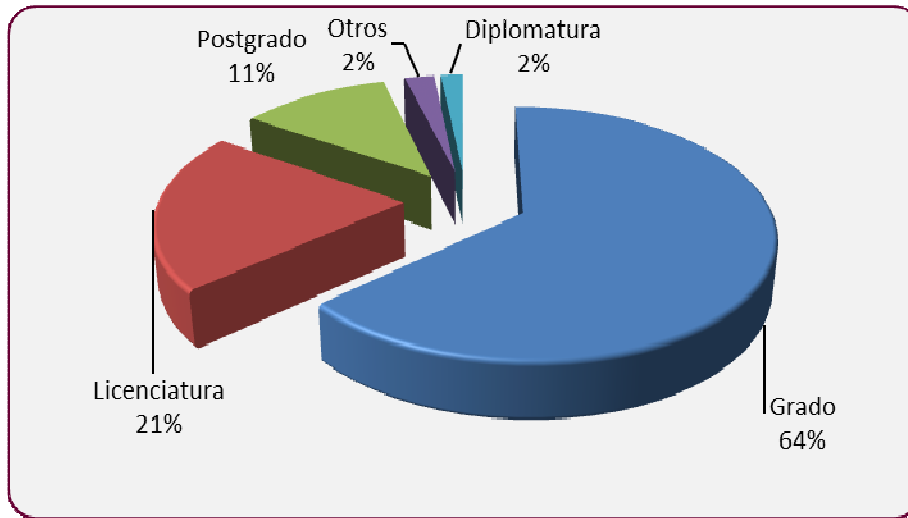
Tabla 4. NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR TIPO DE TITULACIÓN

TITULACIÓN	nº de actuaciones	%
Grado	110	64
Licenciatura	36	21
Diplomatura	3	2
Postgrado	20	11
Otros	4	2
TOTAL	173	100

Esta distribución parece lógica si se tiene en cuenta que nuestra Universidad, al igual que el resto de las universidades españolas, sufrió una transformación estructural importante en los últimos años al producirse el paso de los estudios de Licenciatura a los de Grado, estando en estos momentos implantados en su totalidad. No obstante, hay que tener en cuenta que existe aún un elevado número de Estudiantes que se encuentran finalizando sus estudios en los denominados Planes extinguidos y/o en extinción (antiguas licenciaturas y diplomaturas) y que acuden al Defensor Universitario en busca de ayuda u orientación para poder finalizar sus estudios, sin sufrir el trauma que les supone el paso al Grado.

Cabe señalar que durante este período se produjo un ligero aumento de las intervenciones relacionadas con los estudios de Grado respecto del período anterior y una moderada disminución de las actuaciones relacionadas con Licenciatura y Postgrado.

Gráfica 5. PORCENTAJE DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS POR TIPO DE TITULACIÓN



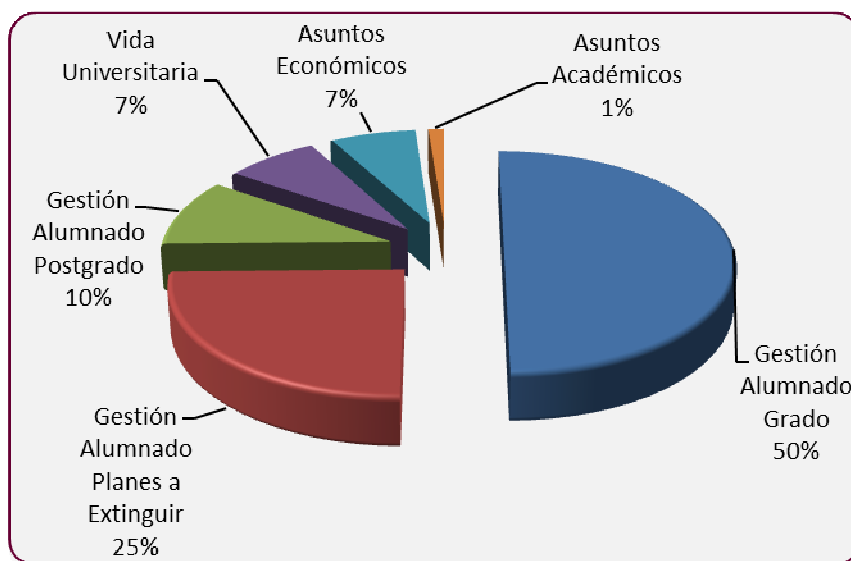
2.1.1.2. Objeto y número de actuaciones

Como se ha puesto de manifiesto a lo largo de esta Memoria el colectivo que más ha demandado la actuación del Defensor Universitario ha sido el colectivo de los Estudiantes, habiéndose distribuido el objeto de las actuaciones del siguiente modo: Gestión Alumnado Grado (81 actuaciones), Gestión Alumnado Planes Extinguidos y/o en extinción (40 actuaciones), Gestión Alumnado Postgrado (16 actuaciones), Vida Universitaria (12 actuaciones), Asuntos Económicos (11 actuaciones) y Asuntos Académicos (2 actuaciones) (Tabla 5). El objeto y porcentaje correspondiente de estas actuaciones se presenta en la Gráfica 6.

TABLA 5. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL COLECTIVO DE ESTUDIANTES

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	nº actuaciones
Gestión Alumnado Grado	81
Gestión Alumnado Planes a Extinguir	40
Gestión Alumnado Postgrado	16
Vida Universitaria	12
Asuntos Económicos	11
Asuntos Académicos	2
Total	162

Gráfica 6. OBJETO Y PORCENTAJE DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.



- Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Grado

En el apartado denominado “Gestión Alumnado Grado” (81 actuaciones) el objeto de las actuaciones se distribuye en orden decreciente según se recoge en la Tabla 6. Así, el mayor número de actuaciones se corresponde con el apartado “Evaluación” (20), seguido de las actuaciones relacionadas con “Exámenes” (14), “Convalidación y Permanencia” (14), “Acceso/Matrícula” (7), “Planes de Estudios” (6), “Trabajo Fin de Grado” (5), “Programas de Intercambio” (4), “Prácticas” (3), “Becas” (2), “Expediente académico” (2) y “Otros” (4).

El objeto de las actuaciones registradas en el apartado “Gestión Alumnado Grado” fue muy similar, en algunos casos, al de las actuaciones correspondientes al curso 2013-2014, pero además en este período, se tramitaron expedientes cuyo objeto de actuación contemplaba aspectos novedosos respecto al curso anterior, variando además la distribución del número de casos en los distintos apartados. Así, el objeto de las actuaciones más numerosas hace referencia a la “Evaluación”, detectándose como problemas más significativos los siguientes: i) incumplimiento de los criterios de evaluación publicados en las guías docentes; ii) disconformidad con los criterios de evaluación; iii) desacuerdo con la calificación; iv) dificultad para superar determinadas asignaturas; v) errores y retrasos en la publicación de calificaciones y cierre de actas, etc. Cabe mencionar que en este apartado se incluyeron un significativo número de expedientes relacionados con el asesoramiento sobre cuestiones relativas a la evaluación final (plazo de solicitud, derechos que asisten al alumno, etc.), así como sobre la presentación de recursos contra la calificación obtenida en determinadas asignaturas.

Tabla 6. OBJETO, NÚMERO Y PORCENTAJE DE ACTUACIONES RELATIVAS A GESTIÓN ALUMNADO DE GRADO

GESTION ALUMNADO GRADO	nº actuaciones	%
Evaluación	20	25
Exámenes	14	17
Convalidación y Permanencia	14	17
Acceso/Matrícula	7	9
Planes de Estudios	6	8
TFG	5	6
Otros	4	5
Programas de Intercambio	4	5
Prácticas	3	4
Becas	2	2
Expediente Académico	2	2
TOTAL	81	100

Como se puede observar, se siguen tramitando expedientes relacionados, aunque en menor número que en el período anterior, con el incumplimiento de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes adoptada por la Universidad el 24 de Marzo de 2011, entre los que cabe destacar: la falta de adecuación del contenido de algunas guías docentes al significado de la evaluación continua, deficiencias en la claridad y precisión de los criterios de evaluación publicados en las guías docentes, así como el incumplimiento de los mismos.

Si se tiene en cuenta el número de expedientes tramitados según el objeto de las actuaciones cabe también señalar el significativo número de actuaciones relacionadas con “Exámenes”, entre las que cabe mencionar las siguientes: i) desacuerdo con actitud del profesor en la revisión; ii) asesoramiento sobre derecho a revisar examen fuera de la fecha establecida; iii) cambio de fecha de revisión de exámenes por incompatibilidad con horario de trabajo; iv) negativa a realizar examen por retraso justificado; v) negativa a repetir examen final por enfermedad; vi) solapamiento de exámenes en asignaturas de doble Grado, etc.

Es importante destacar en este apartado la dificultad que muchas veces supone para los alumnos que trabajan, compatibilizar horarios laborales con estudios y/o con calendario de exámenes y/o su revisión. Desde aquí consideramos que en este momento tan difícil de crisis económica, sería importante que los profesores fueran un poco más flexibles ante estas situaciones siempre y cuando los alumnos puedan justificar de algún modo su dedicación laboral.

Dentro del grupo de actuaciones relacionadas con la Gestión del Alumnado de Grado, destacan de manera especial por la creciente demanda de intervenciones de la Oficina del Defensor Universitario las que hacen referencia a “Convalidación y Permanencia”, entre las que cabe mencionar las siguientes: i) asesoramiento sobre funcionamiento de los Tribunales de Compensación; ii) desacuerdo con la resolución del Tribunal de Compensación y con la falta de motivación de la denegación de la compensación; iii) problemas con el reconocimiento de créditos; iv) problemas de permanencia por incumplimiento de créditos exigidos, etc.

Otro de los temas importantes que con frecuencia llegan a nuestra Oficina son los relacionados con los Trabajos de Fin de Grado. Aunque en este período solamente hemos realizado 5 actuaciones relacionadas con el tema, conviene señalar que siguen existiendo diferentes modos de entender el significado de esta asignatura entre los distintos Centros universitarios, su forma de evaluación, la función de los Tutores, etc. En relación con este tema cabe señalar que se ha aprobado recientemente (Consejo de Gobierno de 25 de Junio de 2015) una modificación de la Normativa que regula los Trabajos Fin de Grado y deja a la discreción de cada centro la adecuación de la misma a las características propias de cada uno de los títulos de Grado que se impartan en cada centro, pudiendo actuar de órgano calificador el propio Tutor o un Tribunal, siempre de acuerdo a lo contemplado en las Memorias de Verificación de cada Grado.

Desde la Oficina del Defensor Universitario y al igual que se hizo en el curso anterior, apelamos a todos los responsables de los Centros para que traten de consensuar los criterios de evaluación en las respectivas Juntas de Centro, con el fin de establecer de la forma más clara posible las bases que deben regir el procedimiento de evaluación de los TFGs en las distintas titulaciones y evitar de ese modo los agravios comparativos que se están produciendo entre los estudiantes que ven condicionada su calificación por la diversidad de motivos antes mencionados.

- ***Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Planes Extinguidos y/o en Extinción***

En cuanto a las actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado de Planes Extinguidos y/o en Extinción” se han distribuido en distintos apartados, tal y como se presenta en la Tabla 7.

Tabla 7. NÚMERO Y PORCENTAJE DE ACTUACIONES RELATIVAS A GESTIÓN ALUMNADO DE PLANES EXTINGUIDOS Y/O EN EXTINCIÓN

GESTION ALUMNADO PLANES A EXTINGUIR	nº actuaciones	%
Permanencia y Reconocimiento de Créditos	23	58
Evaluación	9	23
Exámenes	4	10
Otros	2	5
Prácticas	1	2
Expediente Académico	1	2
TOTAL	40	100

Como se puede observar, es llamativo el elevado número de expedientes tramitados relativos a “Permanencia y Reconocimiento de créditos” (23), lo que refleja la gran preocupación de los alumnos de Planes extinguidos y/o en extinción al haber agotado las convocatorias estipuladas para asignaturas extintas. Cabe señalar que la casuística es muy variada, ya que hay alumnos a los que sólo les quedan 1 ó 2 asignaturas para terminar su licenciatura y otros, que se resisten a pasarse al Grado, aunque el número de asignaturas pendientes sea más elevado. Este problema conlleva toda una serie de actuaciones relacionadas con el asesoramiento u orientación para finalizar estudios, recurso contra la revisión, ventajas y desventajas del paso al Grado, solicitud de convocatorias adicionales al Consejo Social, denegación de convocatoria adicional, problemas relacionados con la asignación de créditos de libre elección, etc.

Dentro de este apartado cabe mencionar por el significativo número de expedientes tramitados aquellos asuntos relacionados con el Tribunal de Compensación, tanto sobre su funcionamiento como sobre la resolución de la solicitud de compensación (12 expedientes). Es importante señalar en relación con este tema, la falta de definición que aún existe en algunos centros sobre los criterios específicos que se exigen para la compensación de la última asignatura para finalizar los estudios, así como la falta de publicación de los mismos con la antelación suficiente para conocimiento de los alumnos. También es importante mencionar que en algunos casos la denegación de la compensación por parte del Tribunal no va acompañada por los motivos en que se sustenta dicha denegación, lo cual resulta fundamental para la presentación de un posible recurso contra la resolución por parte del alumno.

Dada la importancia y repercusión que tiene este tema en el futuro laboral de los alumnos -si se tiene en cuenta que un considerable número de los que solicitan la compensación se encuentran ya trabajando y la denegación suele tener importantes consecuencias en su situación laboral- se debería tener en cuenta por los Tribunales de Compensación la variada casuística existente teniendo

siempre presente el espíritu con el que se redactó la norma. Resulta cuando menos bastante curioso, que en casi todos los centros las solicitudes de compensación se corresponden la mayor parte de las veces con las mismas asignaturas y que en la mayoría de estos casos el alumno que solicita la compensación ya ha consumido al menos 6 convocatorias.

Desde la Defensoría venimos trabajando, junto con la Secretaría General, en la búsqueda de una solución consensuada a este grave problema, que algunas universidades han resuelto mediante actuaciones de sus respectivos Rectorados. En relación con este tema, se adjunta en esta Memoria el texto de la Recomendación emitida sobre la “Regulación y el funcionamiento de los Tribunales de Compensación” (ANEXO 7.3).

No obstante, también queremos hacer desde nuestra posición de Defensores Universitarios, una llamada a la responsabilidad de nuestros estudiantes para que se esfuercen en tratar de superar la última asignatura para concluir sus estudios, de tal modo que en las sucesivas convocatorias que se les otorgan se ponga de manifiesto el esfuerzo que están realizando.

En relación con las actuaciones relacionadas con la Gestión del Alumnado de Planes Extinguidos o en Extinción cabe señalar también las que hacen referencia a “Evaluación”, y entre éstas las relativas a los siguientes temas: i) desacuerdo con la calificación; ii) disconformidad con los criterios de evaluación; iii) retraso e irregularidades en la resolución de recursos contra la revisión; iv) desacuerdo con la actividad docente de un profesor, etc.

- Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Postgrado

El objeto de las actuaciones relativas a “Gestión Alumnado Postgrado” se ha distribuido en los apartados que se reflejan en la Tabla 8.

Tabla 8. NÚMERO Y PORCENTAJE DE ACTUACIONES RELATIVAS A GESTIÓN ALUMNADO POSTGRADO

GESTION ALUMNADO POSTGRADO	nº actuaciones	%
Otros	6	38
Evaluación	3	19
Acceso/Matrícula	3	19
Convalidación y Permanencia	2	12
Becas	1	6
TFM	1	6
TOTAL	16	100

En relación con las actuaciones contempladas en este apartado, cabe señalar las que hacen referencia a la “Evaluación” (3 actuaciones) que en los expedientes tramitados han tenido como objeto los siguientes temas: disconformidad con la calificación, desacuerdo con los criterios de concesión de becas en un Máster Propio y problemas derivados de matriculación tardía en un Máster. En lo referente a los Trabajos de Fin de Máster (TFM) y Proyectos Fin de Carrera (PFC), aunque ha habido una disminución muy significativa de las actuaciones relacionadas con este tema, consideramos necesario incidir en la importancia de la publicación en tiempo y forma de los reglamentos aprobados por los respectivos centros, su cumplimiento, así como de la oportuna corresponsabilidad de los Tutores y de los estudiantes para llevar a buen término dicho trabajo, con la seguridad de que se han cumplido al máximo los requisitos exigidos para su presentación y defensa.

- *Actuaciones relacionadas con Asuntos Académicos, Asuntos Económicos y Vida Universitaria*

Dentro de las categorías en que se han dividido las actuaciones realizadas por la Defensoría bajo el epígrafe “Asuntos Académicos” se han agrupado aquellas actuaciones que hemos considerado que tienen una repercusión importante en el desarrollo de la actividad docente, entre las que cabe destacar: incumplimiento de responsabilidades docentes, problemas relacionados con la asignación de la docencia, desacuerdo con la actitud de un profesor en clase, disconformidad con criterios de concesión de quinquenios docentes, desacuerdo con el procedimiento y la resolución del tribunal de revisión de calificaciones, etc. Se han incluido también en este apartado actuaciones relacionadas con demandas de asesoramiento de profesores sobre el procedimiento a seguir ante sospecha de copia en exámenes. La incidencia real de estos temas en la imagen de la Universidad nos debe inducir a una reflexión profunda sobre nuestra responsabilidad como profesores y estudiantes y a plantear a las autoridades académicas, al igual que quedó reflejado en la Memoria del curso anterior, la necesidad de adoptar medidas sancionadoras para que estas situaciones no vuelvan a repetirse en nuestra Universidad.

En el apartado “Asuntos Económicos” se han agrupado aquellas actuaciones derivadas de las dificultades de un número considerable de estudiantes para afrontar el pago de matrícula, asesoramiento ante reclamación de devolución de importe de becas, desacuerdo con el cobro de tutela académica en doctorado, orientación sobre pago aplazado, etc.

Es justo reconocer el alivio que ha supuesto para muchos estudiantes y sus familias la convocatoria por tercer año consecutivo de “Ayudas al Estudio para Situaciones Sobvenidas” (Programa Propio de la UAH) correspondiente al Curso Académico 2014/2015, que junto con la posibilidad de un aplazamiento del pago de las tasas de matrícula en 10 meses para estudiantes de Grado y de Planes de Estudio no renovados, está contribuyendo a paliar la situación económica que está afectando a nuestros estudiantes. Resulta doloroso comprobar la preocupación que manifiestan nuestros

estudiantes y/o sus padres en la Defensoría ante la profunda crisis económica que les está afectando de forma directa, viéndose en la necesidad de cuestionar la continuidad de los estudios. Al igual que hemos manifestado en anteriores ocasiones, agradecemos a los gestores de nuestra Universidad su sensibilidad para responder a la demanda de nuestros estudiantes con la concesión de ayudas al estudio, gesto que a nuestro entender debe ser valorado por los receptores de las mismas, que deben responder con la máxima responsabilidad ante sus familias, su universidad y la sociedad.

Por último, bajo el epígrafe “Vida Universitaria” hemos agrupado expedientes relacionados con los siguientes temas: i) situaciones conflictivas entre compañeros de departamento; ii) incorrecta utilización de medios de comunicación digitales; iii) deficiencias en los Servicios a la Comunidad Universitaria (problemas de infraestructura y servicios); iv) problemas relacionados con la ceremonia de graduación; v) falta de respeto entre estudiantes; vi) comportamiento inadecuado de alumnos en clase, etc.

Aunque seamos reincidentes en el tema, conviene recordar las graves consecuencias que conlleva el uso indebido de sistemas de comunicación digitales. Desde la Defensoría Universitaria hacemos una llamada a los estudiantes para que respeten los principios básicos de convivencia y sean conscientes de que la vulneración de dichos principios puede ser constitutiva de delito.

2.1.2. Actuaciones relativas al PDI.

El número de actuaciones realizadas a instancia del PDI ha sido de 27 (13 %), lo que supone una ligera disminución con respecto al período anterior (34 actuaciones, 13 %).

Las actuaciones relativas al PDI se han distribuido en orden descendente según el tema objeto de las mismas de la siguiente forma: Vida Universitaria (11 actuaciones), Asuntos Académicos (7 actuaciones), Gestión Alumnado Grado (6 actuaciones), Asuntos Económicos (1 actuación) Asuntos Laborales (1 actuación) y Gestión Alumnado Planes a Extinguir (1) (Tabla 9). El objeto y porcentaje de cada tipo de actuaciones correspondientes a este colectivo se presenta en la Gráfica 7.

Tabla 9. OBJETO Y NÚMERO DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL PDI

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	nº actuaciones
Vida Universitaria	11
Asuntos Académicos	7
Gestión Alumnado Grado	6
Asuntos Económicos	1
Asuntos Laborales	1
Gestión Alumnado Planes a Extinguir	1
Total	27

Memoria del Defensor Universitario Junio 2014 / Mayo 2015

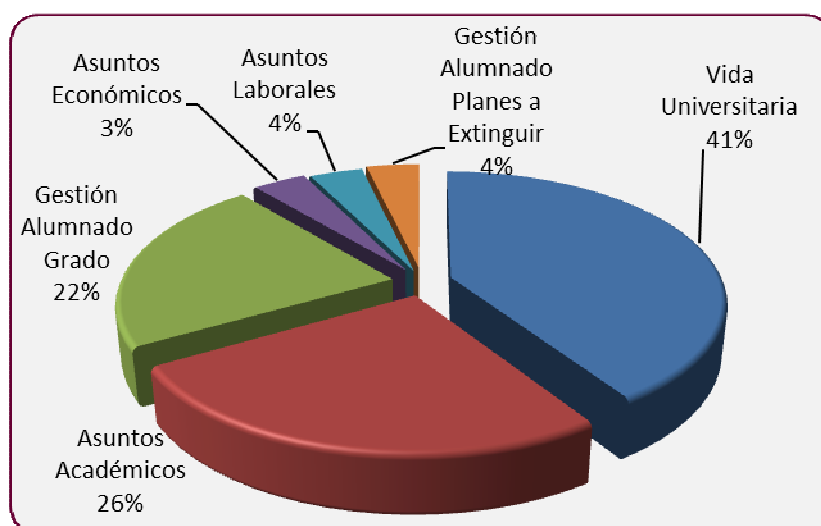
En el apartado “Vida Universitaria” se ha registrado el mayor número de expedientes (11 actuaciones), que en la mayor parte de los casos se relacionan con dificultades de convivencia en Departamentos o con demandas de asesoramiento ante comportamiento inadecuado de alumnos en clase.

Bajo el epígrafe “Asuntos Académicos” (7 actuaciones) se han agrupado una serie de expedientes de índole muy variada que tienen relación con los siguientes temas: desacuerdo con organización y/o asignación de la docencia, disconformidad con los criterios de concesión de quinquenios docentes, desacuerdo con procedimiento y resolución del tribunal de revisión de la calificación, etc.

En el apartado “Gestión Alumnado Grado” (6 actuaciones) se han incluido actuaciones relacionadas principalmente con el asesoramiento sobre normativa de exámenes, procedimiento a seguir en casos de sospecha de copia en examen y sobre la obligatoriedad de cambiar la fecha de examen a un alumno por enfermedad.

En relación al apartado “Asuntos Económicos” se ha tramitado un expediente relativo al desacuerdo con las tasas exigidas anualmente por la Comunidad de Madrid a los Profesores Asociados en Ciencias de la Salud para conseguir la compatibilidad docente. Con este motivo, la Defensora Universitaria remitió un escrito al Rector de la Universidad para solicitarle el planteamiento de esta situación ante la Comunidad de Madrid, instando la exención del abono de dicha tasa para aquellos profesionales que soliciten la compatibilidad en virtud de su dedicación a la docencia y a la investigación en la Universidad Pública.

Gráfica 7. OBJETO Y PORCENTAJE DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS A PDI



2.1.3. Actuaciones relativas al PAS.

Durante el curso 2014-2015 se han realizado 5 actuaciones a instancia de los miembros de este colectivo en la Oficina del Defensor Universitario. La mayor parte de ellas se han agrupado en el apartado de “Asuntos Laborales” y hacen referencia a: disconformidad con la utilización de datos, traslado del puesto de trabajo, denegación de permisos o desacuerdo en los criterios aplicados para la asignación de plazas.

2.1.4. Actuaciones relativas a personas no pertenecientes a los colectivos universitarios (Otros).

Bajo este epígrafe hemos recogido aquellos expedientes que se han tramitado a demanda de personas no directamente relacionadas con la Universidad pero que de alguna forma se vieron afectadas por la normativa o por la dinámica universitaria. Dos de estas actuaciones se han englobado dentro del apartado “Vida Universitaria” y hacen referencia al desacuerdo con el lugar de celebración del acto de graduación y a las deficiencias en el alumbrado en los accesos al Campus externo. Asimismo, dentro del apartado “Asuntos Académicos” se incluyó la solicitud de asesoramiento ante el retraso en la publicación de un trabajo derivado de la Tesis Doctoral.

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

Como en el curso anterior, hemos considerado de utilidad ofrecer en esta Memoria una distribución del número de actuaciones relativas a los Estudiantes por centros, teniendo en cuenta la procedencia del demandante (Tabla 10).

El mayor número de actuaciones se registró a demanda de estudiantes pertenecientes a los siguientes Centros: Escuela Politécnica Superior (31 actuaciones) (17 %), Facultad de Medicina y CC. de la Salud (30 actuaciones) (17 %), Facultad de Biología, Ciencias Ambientales y Química (25 actuaciones) (14 %), Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (25 actuaciones) (14 %) y Facultad de Educación (18 actuaciones) (10 %). Cabe señalar, al igual que quedó reflejado en memorias anteriores, que la relación numérica que se presenta no implica que los asuntos planteados a la Defensoría estuvieran directamente relacionados con el funcionamiento de dichos Centros.

Tabla 10. NÚMERO Y PORCENTAJE DE ACTUACIONES POR CENTROS

CENTRO	nº actuaciones	%
Escuela Politécnica Superior	31	17
Facultad de Medicina y CC. de la Salud	30	17
Facultad de Biología, Ciencias Ambientales y Química	25	14
Facultad de CC. Económicas, Empresariales y Turismo	25	14
Facultad de Educación	18	10
Facultad de Filosofía y Letras	14	8
Facultad de Derecho	13	7
E.T.S. de Arquitectura	12	6
Facultad de Farmacia	8	4
Centro Universitario "Cardenal Cisneros"	1	1
Escuela de Escritura	1	1
Universidad para Mayores	1	1
TOTAL	179	100

3. ACTUACIONES A INICIATIVA PROPIA.

3.1 Recomendaciones emitidas

Una de las funciones atribuidas al Defensor Universitario con relevancia en la mejora del funcionamiento de la Universidad, es la emisión de Recomendaciones que responden, tanto a cuestiones generales, como a asuntos concretos derivados de quejas o reclamaciones de los miembros de la comunidad universitaria, a observaciones sobre normativas existentes o en elaboración, o a medidas que puedan contribuir a mejorar y aumentar las garantías de los universitarios.

En este sentido, durante el período 2014/2015, la Oficina del Defensor Universitario ha emitido dos Recomendaciones, una en Noviembre de 2014 dirigida al Rector, Secretaria General, Vicerrector de Docencia y Estudiantes y Decanos y Directores de Facultades y Escuelas y con copia a los Directores de los Departamentos y al Presidente del Consejo de Estudiantes, sobre "Regulación y Funcionamiento de los Tribunales de Compensación" (Anexo 7.3).

Esta Recomendación ha venido motivada por el significativo número de quejas y reclamaciones recibidas en la Defensoría acerca del incumplimiento y/o vulneración de los artículos 30 y ss. de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH, que hacen referencia al funcionamiento y atribuciones de los Tribunales de Compensación.

La segunda Recomendación emitida el 3 de Diciembre de 2014 a la Secretaría General surgió como consecuencia de las consultas y quejas recibidas en relación con la constitución de los Tribunales de Compensación y las consecuencias que ello conlleva en la resolución de las solicitudes. En ella se recomienda que la Secretaría General facilite los trámites para que se modifique la actual dicción del art. 30 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes, a fin de respetar el espíritu original de la norma, con la consiguiente creación de un Tribunal de Compensación por cada una de las titulaciones de Grado, a la vez que se asegure una composición de los mismos lo más adecuada posible a la función que se les ha encomendado.

3.2 Consultas y Solicitudes a distintos órganos de gobierno.

A la vista del significativo número de solicitudes de asesoramiento llegadas a la Defensoría por parte de profesores sobre la aplicación del artículo 22 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes, la Defensora Universitaria emitió en Noviembre de 2014 una Consulta a Secretaría General solicitando una respuesta a diferentes dudas surgidas en el desarrollo de las pruebas de evaluación ante el comportamiento inadecuado de determinados alumnos.

En respuesta a nuestra consulta, la Secretaria General nos comunicó que daría traslado de la misma a la Comisión de Reglamentos, que de acuerdo a lo establecido en la disposición adicional primera de la normativa mencionada, tiene la facultad de dar respuesta a las dudas que se planteen sobre la interpretación y aplicación de la normativa.

Asimismo, en Mayo de 2015 pusimos en conocimiento de Secretaría General las quejas presentadas en la Defensoría por Profesores Asociados de esta Universidad en relación con la exigencia de la Comunidad de Madrid del abono de una tasa cada año consecutivo para conseguir la autorización de compatibilidad con la actividad docente e investigadora en la Universidad. En dicho escrito sugerimos al equipo rectoral que plantease esta situación ante la Comunidad de Madrid instando la exención del abono de dicha tasa.

Posteriormente y a instancias del mismo Rector, le elevamos dicho escrito y haciéndose eco de la relevancia del tema, remitió al Consejero de Sanidad y al Consejero de Educación, Cultura y Empleo de la Comunidad de Madrid sendas cartas apoyando la solicitud de la Defensora Universitaria. Con satisfacción manifestamos que según nos ha comunicado el Rector recientemente, el Consejero de

Sanidad ha dado traslado de la solicitud y los argumentos que la acompañan a la Dirección General de la Función Pública de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, a la espera de que se acometa un posible cambio de la normativa vigente en materia de tasas y precios públicos en la Comunidad de Madrid.

3.3. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

La Oficina del Defensor Universitario ha continuado realizando durante el curso 2013-2014 el *Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación* de las distintas titulaciones de la Universidad, cuyos resultados, se presentan en la Tabla 11.

Con satisfacción hemos observado que la Recomendación emitida desde esta Defensoría sobre “Regulación y Funcionamiento de los Tribunales de Compensación” con fecha 21 de Noviembre de 2014 ha tenido un impacto positivo sobre el cumplimiento de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes aprobada por el Consejo de Gobierno de nuestra Universidad el 24 de Marzo de 2011, en lo que se refiere al art. 32.5 de dicha Normativa en el que viene expresado lo siguiente: *“Cada Tribunal de Compensación deberá aprobar y hacer públicos unos criterios objetivos que serán tenidos en cuenta en la resolución de las solicitudes que se sometan a consideración”*. En la Recomendación emitida, la Defensora Universitaria en el ejercicio de sus funciones tuvo a bien *“recordar a los Tribunales de Compensación que, en caso de aplicar criterios específicos para resolver las solicitudes de compensación, éstos deben ser aprobados por el propio Tribunal de Compensación con la suficiente antelación y deben ser convenientemente publicitados (significativamente a través de las páginas web de los centros) a fin de que los alumnos puedan tener un conocimiento fehaciente de su existencia con anterioridad a presentar la documentación, habida cuenta de que es la única oportunidad que tienen de solicitar la compensación de una materia”*.

**Tabla 11. RESULTADOS DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN
DURANTE EL CURSO 2013/2014**

CENTROS	TITULACIONES	peticiones admitidas	compensaciones concedidas
FACULTAD DE MEDICINA Y CC. DE LA SALUD	LCDO. MEDICINA	2	1
	LCDO. CCAFYDE	1	1
	GRADO CCAFYDE	1	0
	GRADO FISIOTERAPIA	3	3
FACULTAD DE FARMACIA	LCDO. FARMACIA	9	5
FACULTAD DE BIOLOGÍA, CC. AMBIENTALES Y QUÍMICA	LCDO. CC. AMBIENTALES	3	1
	LCDO. BIOLOGÍA	9	7
	LCDO. QUÍMICA	5	2
	GRADO CC. AMBIENTALES	4	1
FACULTAD DE DERECHO	LCDO. DERECHO	10	10
	GRADO DERECHO	1	1
FACULTAD DE CC. ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y TURISMO	LCDO. ADE	16	16
	LCDO. ECONOMÍA	1	1
	LCDO. CC. ACTUARIALES Y FINANCIERAS	1	1
	GRADO ADE	7	7
	GRADO ADE (GUADALAJARA)	4	4
	GRADO TURISMO	2	2
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	LCDO. HISTORIA	1	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN	DPL. MAGISTERIO	19	15
	GRADO MAGISTERIO EDUCACIÓN INFANTIL	2	2
	GRADO MAGISTERIO EDUCACIÓN PRIMARIA	8	8
E.T.S. DE ARQUITECTURA	ARQUITECTO	3	3
	INGENIERO GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	1	1
E. POLITÉCNICA SUPERIOR	ING. TELECOMUNICACIÓN	10	9
	ITT SISTEMAS ELECTRÓNICOS	8	8
	ITT SISTEMAS TELECOMUNICACIÓN	22	18
	ITT ELECTRÓNICA INDUSTRIAL	8	6
	GRADO INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y AUTOMÁTICA INDUSTRIAL	1	1
	GRADO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	1
	GRADO INGENIERÍA INFORMÁTICA	1	1
CENTROS ADSCRITOS			
C.U. "CARDENAL CISNEROS" MAGISTERIO	DPL. LENGUA EXTRANJERA	4	4
	DPL. EDUCACIÓN INFANTIL	2	2

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

Un curso más y para continuar con la iniciativa adoptada en períodos anteriores, se ha realizado la *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 e impulse una mejora de la calidad en el servicio que este órgano presta a la Comunidad Universitaria.

El cuestionario se distribuyó, entre quienes solicitaron los servicios del Defensor Universitario durante el período que comprende esta Memoria.

De un total de 210 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 79 personas, que se corresponde con un 37,5 % del total, es decir, un 5,5 % menos que del curso pasado.

También es importante señalar, que muchas veces los resultados de la encuesta que se observan en la distribución numérica expresada en porcentaje de los motivos por los que los Estudiantes acudieron al Defensor Universitario, no coincide 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 siguiendo el anexo 7.2. Estas diferencias observadas se pueden justificar 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.

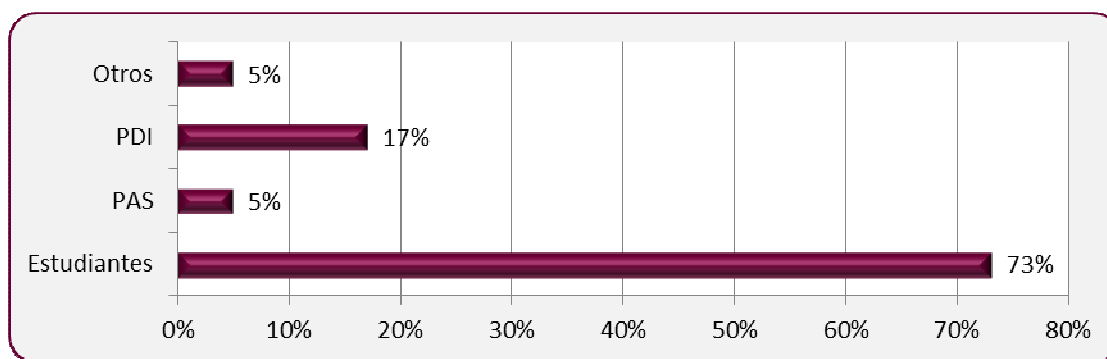
Entre las personas que respondieron al cuestionario, el 73 % afirmaron pertenecer al colectivo de los Estudiantes, el 17 % al de PDI, el 5 % al de PAS y un 5 % a “Otros”.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA ODU 2014-2015

Cuestionarios enviados: 210
Cuestionarios contestados: 79

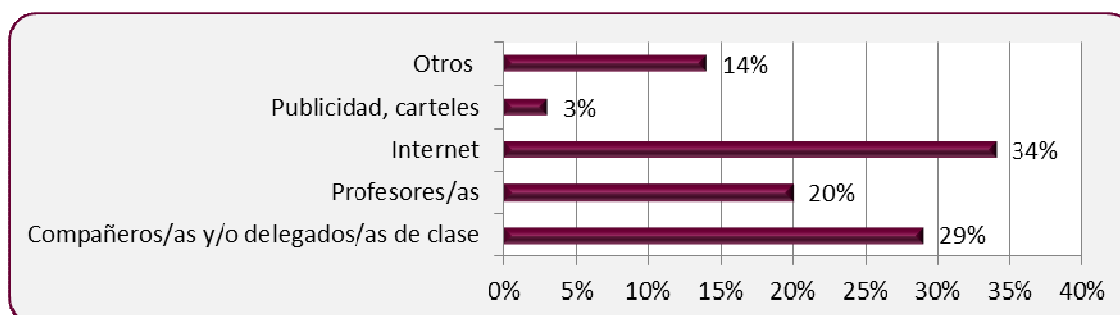
1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece Ud.?

Estudiantes	73%
PAS	5%
PDI	17%
Otros	5%



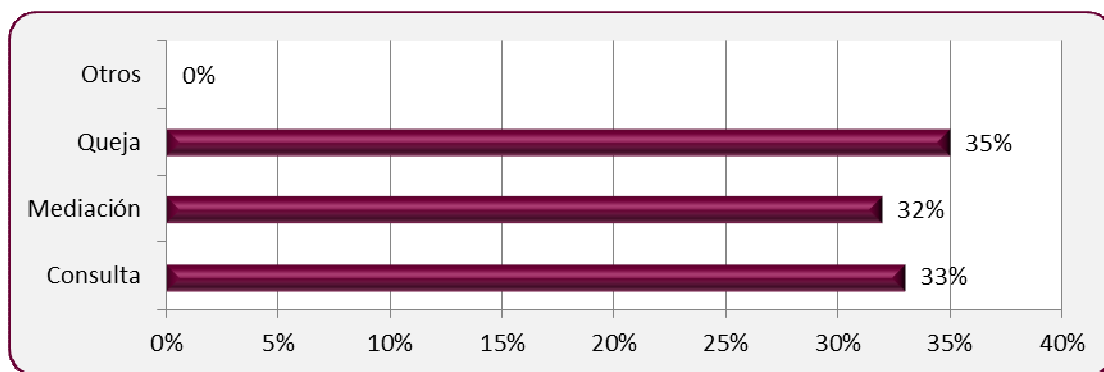
2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?

Compañeros/as y/o delegados/as de clase	29%
Profesores/as	20%
Internet	34%
Publicidad, carteles	3%
Otros	14%



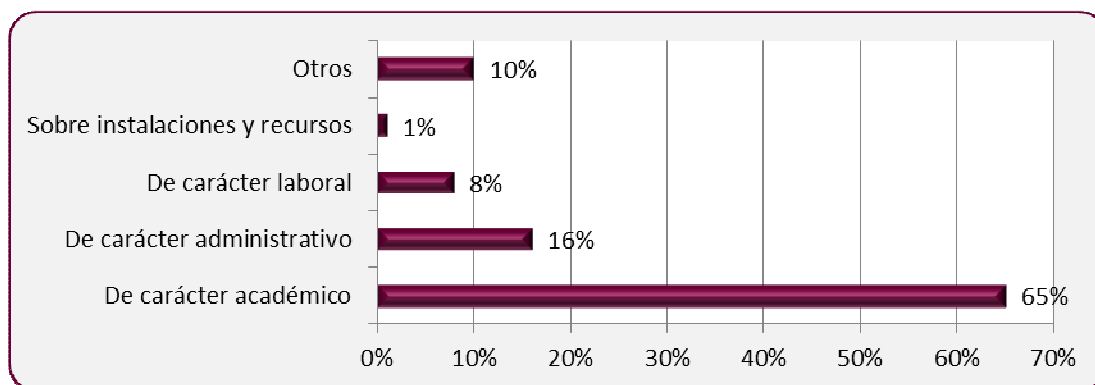
3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?

Consulta	33%
Mediación	32%
Queja	35%
Otros	0%



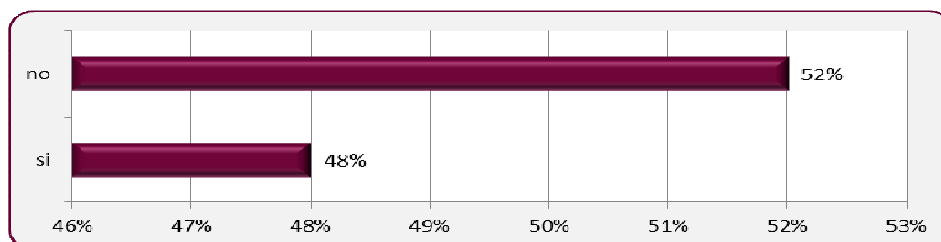
4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...

De carácter académico	65%
De carácter administrativo	16%
De carácter laboral	8%
Sobre instalaciones y recursos	1%
Otros	10%



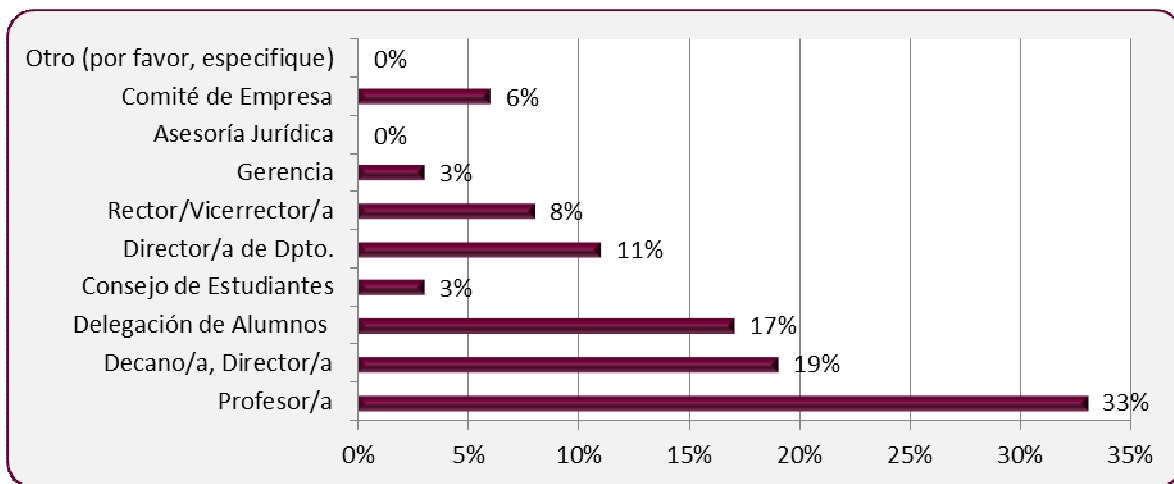
5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?

si	48%
no	52%



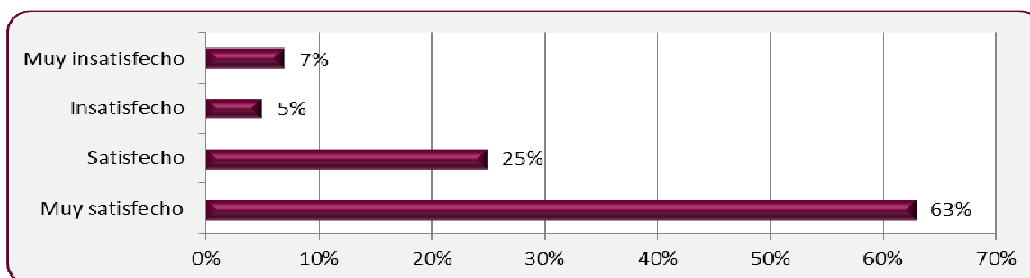
En caso de haber utilizado otras vías, ¿cuáles fueron?

Profesor/a	33%
Decano/a, Director/a	19%
Delegación de Alumnos	17%
Consejo de Estudiantes	3%
Director/a de Dpto.	11%
Rector/Vicerrector/a	8%
Gerencia	3%
Asesoría Jurídica	0%
Comité de Empresa	6%
Otro (por favor, especifique)	0%



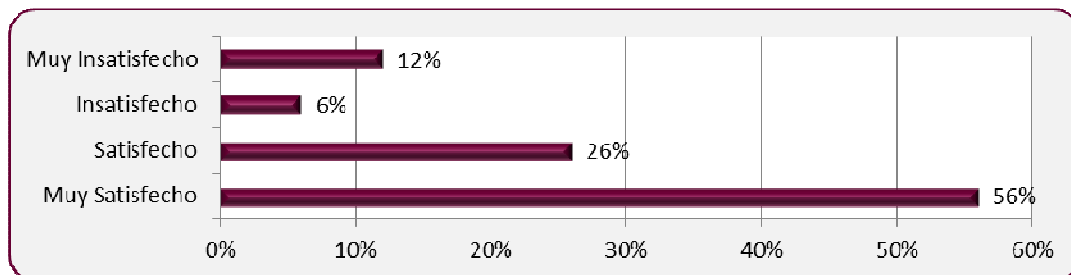
6. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:

Muy satisfecho	63%
Satisfecho	25%
Insatisfecho	5%
Muy insatisfecho	7%



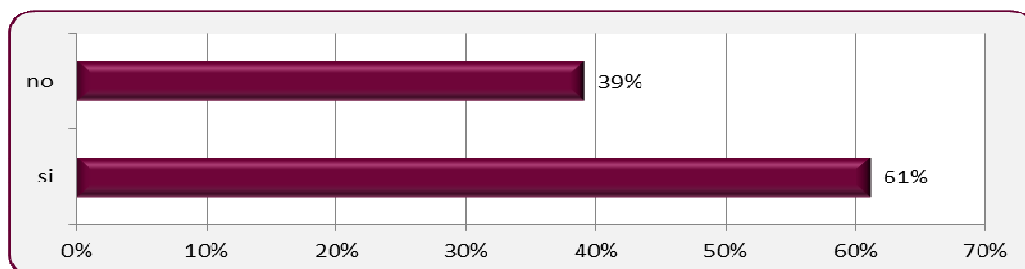
7. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?

Muy Satisfecho	56%
Satisfecho	26%
Insatisfecho	6%
Muy Insatisfecho	12%



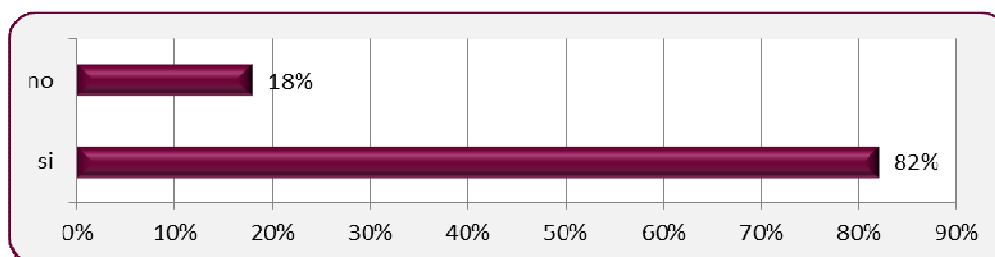
8. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?

si	61%
no	39%



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

si	82%
no	18%



De los resultados de la encuesta merece destacarse, que el medio que más ha contribuido al conocimiento de la figura del Defensor Universitario es Internet, según han manifestado el 34 % de los encuestados; un 29 % se informó a través de compañeros y un 20 % a través de profesores. Se deduce asimismo, que un 52 % han acudido directamente a la Oficina del Defensor Universitario sin utilizar otras vías previamente, lo cual pone en evidencia un desconocimiento por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria de los cauces reglamentarios que deben utilizar antes de acudir a la Defensoría, según la naturaleza de la consulta o queja que deseen plantear.

Respecto a los resultados de satisfacción de los usuarios de la Oficina cabe señalar que el 88% manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario, mientras que en lo que se refiere a la atención prestada el porcentaje de satisfacción de los usuarios fue del 82 %, resultados muy similares a los del período anterior.

Además, el 61 % de quienes respondieron la encuesta consideraron que la actuación del Defensor Universitario les había ayudado a resolver la cuestión planteada, lo que supone un 12 % menos con respecto al periodo anterior. El 90 % de los que respondieron la encuesta recomendaría a otros miembros de la Comunidad Universitaria acudir al Defensor Universitario, lo que refleja que no han perdido la confianza en la figura de la Defensora Universitaria y su equipo, respecto de períodos anteriores.

Aunque los resultados de la encuesta se consideran positivos para el equipo de la Defensoría, hay que destacar la escasa participación en la misma de los usuarios de la Oficina, lo que está en concordancia con la tendencia general de baja respuesta a las encuestas que se realizan en la Universidad, y nos lleva a reflexionar sobre la búsqueda de fórmulas más eficaces que incentiven la participación.

4. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

En este apartado se encuadran 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 se debaten temas relacionados con su actividad o con asuntos que afectan directamente al funcionamiento de la Universidad y que, por otro lado, pueden inducir el desarrollo 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.

4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios.

Dentro del período 2014-2015, la Defensora Universitaria ha 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 los encuentros celebrados, resultó de gran interés la Jornada que tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad Politécnica de Madrid el 26 de Septiembre de 2014, organizado por la Defensora Universitaria de dicha Universidad, Dña. M^a del Carmen González Chamorro, a la que asistieron algunos Defensores de Universidades de la Comunidad de Madrid y un gran número de profesores y estudiantes de la UPM. En esta jornada se trató por distintos expertos un tema de gran interés actual y de gran impacto en nuestras universidades que se presentó bajo el título: “Reflexiones sobre la copia, el fraude y el plagio”. Las ponencias presentadas versaron sobre los siguientes aspectos:

- 1) “Situación actual de la copia y el plagio desde el punto de vista del profesor de universidad, medidas correctoras”, impartida por el profesor D. José Miguel Atienza, Jefe de Estudios de la ETS de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.
- 2) “¿Por qué recurren los estudiantes a la copia? ¿Qué piensa el estudiante de la copia/fraude?”, impartida por el estudiante D. Javier Olmeda, Delegado de la UPM.
- 3) “Normativa de evaluación, posible marco para abordar la problemática de la copia/fraude”, impartida por el profesor D. José Luis García Grinda, Vicerrector de Alumnos de la UPM.
- 4) “Aplicación de las TIC como herramienta de control de la copia y el plagio”, impartida por D. Juan José Moreno López y D: Pablo Muñoz Solís, pertenecientes al Gabinete de TeleEducación (GATE).
- 5) “Actuaciones ante la copia. Régimen disciplinario”, impartida por D^a Araceli García, Jefa del Gabinete de la Asesoría Jurídica de la UPM.

El interés del tema suscitó varias intervenciones de los asistentes llegándose a la conclusión de que se trata de un problema que afecta a todos los miembros de la comunidad universitaria y que por lo tanto, todos debemos participar en la creación de una cultura ética ante la formación, el aprendizaje y en la difusión del conocimiento. Se abordó asimismo la importancia y repercusión de estos problemas en el quehacer de la Oficina del Defensor Universitario, en tanto que suponen una pérdida de valores éticos y afectan sobremanera a los derechos de algunos miembros de la comunidad universitaria.

Ante la preocupante situación que se está creando en nuestras Universidades, se contempló la posibilidad de que en las Guías Docentes de las distintas materias se reflejasen las posibles actuaciones que se llevarían a cabo en caso de detectar un acto deshonesto en el proceso de evaluación. De las intervenciones de los distintos ponentes se suscitó la necesidad de abordar el problema con un *enfoque normativo*, un *enfoque de conducta* y un *enfoque disciplinario*, con el fin de que todos los miembros de la comunidad universitaria fueran conscientes de los pasos a seguir, de cómo evitarlos y de cómo actuar en el caso de que se produzca, sin olvidar las posibles consecuencias de la actuación.

Como viene siendo habitual, con cierta periodicidad se celebran reuniones de los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid para tratar asuntos que afectan en un momento determinado a la vida universitaria. En este sentido, el 2 de Octubre de 2014 la Defensora Universitaria asistió a una reunión convocada por el Defensor Universitario de la Comunidad Autónoma de Madrid, D. Vicente Mazimpaka, a la que también asistieron los Defensores Universitarios de las distintas Universidades públicas y privadas de la Comunidad de Madrid. En dicha reunión se llevó a cabo la constitución de la Conferencia de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, a iniciativa del Defensor Universitario de la Universidad Autónoma. Se debatieron entre todos los asistentes los objetivos de la misma que se resumieron en los siguientes:

- Coordinar las respuestas y esfuerzos de los Defensores Universitarios ante problemas comunes a nuestras universidades.
- Articular y poner en práctica mecanismos de colaboración con los Rectores de las Universidades de Madrid en la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria.
- Articular y poner en práctica cualquier acción tendente a la mejora de la calidad del sistema universitario.

Se acordó que dicha Conferencia, para la que se adoptó el nombre de REDUMA (Red de Defensores Universitarios de Madrid) esté coordinada de forma bicéfala, es decir, por un representante de una universidad pública (Coordinador) y un representante de una universidad privada (Vice-coordinador). Se estipuló que las funciones de coordinación fueran las siguientes: convocar y presidir las reuniones, proponer los temas a debatir y servir de enlace con la CRUMA (Conferencia de Rectores de las Universidades Públicas de Madrid).

4.2. Asistencia a Congresos.

Durante este período el equipo de la Oficina del Defensor Universitario ha asistido al XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en la Universidad de Badajoz del 22 al 24 de

Octubre de 2014. En el encuentro se celebró la Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y también tuvo lugar una Conferencia a cargo de D. Joaquín Trillo Alvarez, Jefe del área de Empleo, Educación y Cultura en la Oficina del Defensor del Pueblo, quien nos ilustró sobre la creación de la figura del Defensor del Pueblo y su evolución.

En dicho Congreso se celebraron cuatro Mesas de Trabajo que versaron sobre los siguientes temas:

- A) “Asignaturas con resultados anómalos”, coordinada por D. Enrique Martínez, Defensor de la Universidad de la Coruña, Dña. Itzía Etxebarria, Defensora de la Universidad del País Vasco” y D. Manuel Montanero, Profesor Titular de Pedagogía en la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura.
- B) “Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual”, coordinada por Dña. M^a del Carmen González Chamorro, Defensora de la UPM, D. Manuel Montalbán, Defensor de la Universidad de Málaga, D. Miguel Louis, Defensor de la Universidad de Alicante y Dña. María Acale, Defensora de la Universidad de Cádiz.
- C) “Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes”, coordinada por Dña. Joana Petrus, Defensora de la Universidad de Islas Baleares, Dña. Elia Cambón, Defensora de la Universidad Europea de Madrid y Dña. Carmen Jiménez. Defensora de la Universidad de Córdoba.

Asimismo durante el Congreso se celebró una Mesa Redonda sobre “Las defensorías universitarias en el ámbito iberoamericano: situación actual y proyectos de colaboración”, coordinada por D. Jorge Arturo García Rubí, Presidente de la REDDU (México) y moderada por D. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor de la Universidad de Murcia.

El Congreso resultó muy enriquecedor pues permitió la generación de un debate abierto con un efectivo intercambio de opiniones y el establecimiento de unas conclusiones muy útiles para todos.

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

Al igual que en los cursos anteriores, la Defensora Universitaria, o en su caso los Defensores Adjuntos, han asistido como invitados, con voz pero sin voto, 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 los asuntos y decisiones que afectan al funcionamiento de la Universidad durante el curso académico, adquirir información sobre los temas que inciden directamente sobre los distintos órganos y servicios de su estructura

organizativa y, cuando fuera necesario, intervenir para ofrecer nuestra opinión sobre los problemas que más preocupan a los distintos sectores de la Comunidad Universitaria.

5. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO.

Durante este año, se han celebrado, como es preceptivo, tres 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 7.3 se celebraron el 17 de Noviembre de 2014, el 25 de febrero de 2015 y el 27 de Mayo de 2015. En las sesiones, el equipo de la Defensora Universitaria 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 se trate de incidir y si fuese necesario, insistir, ante los órganos de gobierno de la UAH, sobre la necesidad de un compromiso para la búsqueda de una solución a los mismos.

En la Tabla 13 se presenta la composición del Órgano de Participación y Asesoramiento, a cuyos miembros agradecemos muy sinceramente su voluntaria disposición a colaborar activamente con la Defensoría, aportando su punto de vista sobre los asuntos que más preocupan a la Comunidad Universitaria y aportando soluciones constructivas a los problemas que con mayor frecuencia nos encontramos en el quehacer diario.

TABLA 13. COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO

	PDI	PAS	ESTUDIANTES
TITULARES	D. ^a Pilar CHÍAS NAVARRO (Dpto. Arquitectura)	D. ^a M. ^a José BUSTOS MONTAÑÉS (S. Gestión Económica RR.HH.)	D ^a Elisa HIPÓLITO CAMARENA (Ftd. Enfermería Alcalá)
	D. ^a Gema S. CASTILLO GARCÍA (Dpto. Filología Moderna)	D. Jesús LA RODA MUÑOZ (Servicios e Infraestructuras)	D. Santiago I. RODRÍGUEZ VALCÁRCEL (E.S. Arquitectura)
SUPLENTE	D. Fernando CRUZ ROLDÁN (Dpto. Teoría de la Señal)	D. ^a Carmen SASTRE MERLÍN (Admón. Centros E. Politécnico)	Vacante
	Vacante	D. ^a Juana FRÍAS FERNÁNDEZ (Servicios Informáticos)	Vacante

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

Al término del período 2014-2015 al que corresponde esta Memoria, hemos considerado conveniente comunicar a la Comunidad Universitaria un resumen de las actuaciones de mayor relevancia, así como una serie de sugerencias o propuestas con el ánimo de que sean bien aceptadas y sirvan de estímulo para seguir trabajando en aras de mejorar la calidad de los servicios que presta nuestra Universidad.

Al igual que ocurrió en los períodos analizados en nuestras Memorias anteriores, una parte importante de nuestras actuaciones se relacionaron directamente con problemas asociados a la gestión administrativa de nuestra institución. La mayoría de estas incidencias son puntuales y afectan sólo a determinadas Facultades o Escuelas, y en la mayoría de los casos han sido solucionadas de forma más o menos rápida tras la intervención de la Defensoría. A pesar de ello, queremos hacer constar que muchos alumnos acuden a nosotros para solicitar información sobre cuestiones relacionadas con la matrícula, las reglas de permanencia en sus estudios, el funcionamiento de los Tribunales de Compensación, la solicitud de becas u otros datos puramente administrativos. Sigue existiendo por tanto una falta de información adecuada y puntual a los estudiantes sobre asuntos de índole académica.

De los problemas mencionados, se deduce la necesidad de asegurar y reforzar las acciones y mecanismos de información a los estudiantes y a los demás miembros de la Universidad. La puesta en funcionamiento de los nuevos Grados y el notable incremento de la oferta de Másteres ha hecho mucho más compleja la actividad docente, y está creando incertidumbre e inseguridad en todos los colectivos. Esta situación obliga a realizar ajustes en normativas o procedimientos establecidos, lo que conduce a plantear un gran número de consultas o solicitudes de asesoramiento en la Defensoría, tanto sobre su interpretación como sobre los efectos o consecuencias no previstas de la aplicación de las mismas.

Resulta también imprescindible que los Centros, en particular, y el resto de los Servicios de Información de la Universidad publiquen en sus páginas web de forma puntual la información actualizada que deben conocer los estudiantes, a fin de evitar malentendidos que pueden tener consecuencias irreparables.

Otro tema de gran repercusión en la calidad universitaria es la falta de adecuación de los criterios de evaluación publicados en las guías docentes a la normativa vigente. Aunque se ha observado una disminución del número de quejas en este sentido, todavía se presentan situaciones que generan gran incertidumbre y preocupación en los estudiantes. También se han detectado casos de incumplimiento por parte de algunos profesores de los criterios de evaluación publicados, lo cual

crea situaciones de absoluto desánimo entre los estudiantes, que se sienten indefensos ante la vulneración de sus derechos. Este problema tiene especial repercusión en las asignaturas extintas, que al carecer de docencia presencial, exigen un especial cuidado en la concreción y publicación puntual de los criterios de evaluación y calificación.

Por otro lado, la aplicación de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes a lo largo de estos últimos años ha hecho evidente la necesidad de clarificar algunos de sus preceptos, así como de revisar otros a la luz de la experiencia adquirida. En este sentido, la Defensoría Universitaria ha hecho especial hincapié en la necesidad de reflexionar sobre el modelo de evaluación continua que contempla nuestra Normativa, así como sobre la conveniencia de aclarar la interpretación del actual artículo 22 de la citada Normativa en lo que se refiere a las incidencias que puedan ocurrir en el desarrollo de las pruebas de evaluación, y de extender el período de tiempo durante el que los alumnos pueden solicitar la evaluación final para evitar que circunstancias graves y sobrevenidas les impidan participar en el proceso de evaluación. Nos congratulamos ante el período de reflexión sobre la Normativa indicada abierto por el Rectorado y esperamos que conduzca a un análisis riguroso de la norma y a una actualización de aquellas partes de la misma que la comunidad universitaria viene reivindicando dadas las dificultades encontradas en su aplicación.

Quisiéramos también volver a llamar la atención sobre la necesidad de mejorar la organización y el funcionamiento de nuestros Tribunales de Compensación. Como viene siendo habitual, la Defensoría universitaria ha desarrollado en el presente año varias actuaciones relacionadas con el funcionamiento de estos tribunales, elevando una Recomendación a los Decanos y Directores de Facultades y Escuelas y al resto de los órganos de dirección de la Universidad (Recomendación sobre la Regulación y Funcionamiento de los Tribunales de Compensación, de 21 de noviembre de 2014). Volvíamos a incidir así en la necesidad de que los Tribunales de Compensación aprueben con suficiente antelación y hagan públicos los criterios específicos que aplican a la hora de resolver eventuales solicitudes de compensación, así como en la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones por las que se deniegue la misma. Finalmente, insistíamos también en la conveniencia de crear Tribunales de Compensación específicos para cada una de las titulaciones de la UAH, al entender que las solicitudes de compensación deben ser evaluadas, en la medida de lo posible, por profesorado que imparte docencia en la titulación correspondiente. Nuevamente, nos congratulamos que el Rectorado haya apoyado las recomendaciones indicadas y haya puesto en marcha el proceso de modificación de las normas que rigen la organización y el funcionamiento de estos Tribunales.

No queremos dejar pasar la oportunidad de volver a resaltar que un importante número de los asuntos que hemos tramitado vuelven a relacionarse con el desarrollo y la evaluación de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster. La mayoría de estos asuntos vuelven a poner de manifiesto la falta de publicación en tiempo y forma de los respectivos reglamentos aprobados por los centros, así como la insuficiente implicación de algunos tutores en el correcto desarrollo de estos trabajos y/o la

variabilidad de criterios que aplican los distintos tribunales evaluadores de los mismos. Aunque desde la Oficina del Defensor Universitario entendemos que la modificación de la Normativa de Trabajos de Fin de Grado de la UAH, aprobada el 25 de junio de 2015, puede paliar parte de los problemas asociados al desarrollo de estos trabajos, entendemos que es necesaria una reflexión de la comunidad universitaria en relación con el nivel de exigencia que debemos imponer a nuestros alumnos, el nivel de implicación que debemos exigir al profesorado, y la evaluación que realizamos de la labor que desarrollan unos y otros, teniendo en cuenta la etapa formativa en que estos trabajos deben ser elaborados por los alumnos.

En relación con la actividad docente desarrollada por nuestros profesores, cabe señalar, al igual que se contempló en la Memoria anterior, que hemos detectado todavía irregularidades que afectan al buen nombre de la Universidad y al rendimiento del proceso enseñanza-aprendizaje. En este sentido, volvemos a recordar la importancia que tiene el respeto a las normas y el cumplimiento de nuestras responsabilidades, no sólo por la repercusión que ello tiene en el éxito de nuestra labor docente, sino también por la ejemplaridad que debemos infundir en nuestros estudiantes que son al fin y al cabo nuestra razón de ser como receptores de nuestras enseñanzas.

Finalmente, queremos hacer una llamada de atención a nuestros alumnos ante el comportamiento escasamente respetuoso en algunas ocasiones con sus profesores y con sus propios compañeros, adoptando actitudes que no parecen dignas de un universitario.

7. ANEXOS

Anexo 7.1.

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 7.2.

REGISTRO DE ACTUACIONES DEL PERÍODO JUNIO 2014 / MAYO 2015

Nº de registro	colectivo	tipo	asunto
14/06/2020	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (asesoramiento sobre modo de formalizar la investigación de la Tesis Doctoral realizada en una empresa)
14/06/2021	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: TFG (asesoramiento sobre aplicación de normativa sobre TFG)
14/06/2022	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con la calificación en una asignatura)
14/06/2023	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (comportamiento incorrecto de profesor en la revisión de calificación de una asignatura)
14/06/2024	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (disconformidad con la exigencia de acreditación de nivel de idioma para presentarse a un examen)
14/06/2025	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con la calificación en una asignatura)
14/06/2026	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Otros (asesoramiento sobre derecho a tutorías durante el mes de julio)
14/06/2027	Estudiantes	Abandono	
14/06/2028	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre permanencia)
14/06/2029	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (retraso e irregularidades en la resolución del recurso contra la revisión de una asignatura)
14/06/2030	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (disconformidad con el procedimiento de gestión de Prácticas Externas)
14/06/2030bis	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Prácticas (disconformidad con el procedimiento de gestión de Prácticas Externas)
14/06/2031	PAS	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Incidencias (disconformidad con utilización de datos)
14/06/2032	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Otros (situación de confusión ante amenaza de expediente)
14/06/2033	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (imposibilidad de acreditar un nivel de idioma antes de finalizar el curso académico)
14/06/2034	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Otros (orientación sobre inscripción en pruebas APTIS)
14/06/2035	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: TFG (desacuerdo con orientación en tutoría)
14/06/2036	PDI	Cautela	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (orientación sobre consecuencias de cambio de fecha de examen)
14/06/2037	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Otros (desacuerdo con divulgación en términos negativos de la actividad docente de un profesor)
14/06/2038	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (asesoramiento sobre recurso contra la calificación definitiva de una asignatura)
14/06/2039	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Programas de Intercambio (desacuerdo con la decisión sobre convalidación de asignatura cursada en Erasmus)
14/06/2040	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/06/2041	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (incidencia en la evaluación de una asignatura)
14/06/2042	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Convivencia (trato inadecuado de un profesor)
14/06/2043	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (asesoramiento sobre repetición de examen extraordinario)
14/06/2044	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (error en la publicación de la calificación de una asignatura)
14/07/2045	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (asesoramiento sobre recurso contra la revisión)
14/07/2046	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Evaluación (desacuerdo con la calificación en una asignatura)
14/07/2047	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/07/2048	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento sobre revisión de examen fuera de la fecha establecida)
14/07/2049	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con la forma de realizar la revisión del examen en una asignatura)
14/07/2050	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (desacuerdo con los criterios de evaluación de una asignatura)
14/07/2051	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre convocatoria adicional)
14/07/2052	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (problemas derivados de la matriculación tardía en Máster)
14/07/2053	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/07/2054	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con el sistema de evaluación y el trato recibido por un profesor)

14/07/2055	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Programas de Intercambio (disconformidad con la falta de información sobre asignaturas a cursar en Erasmus y el trato recibido)
14/07/2056	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia: (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/07/2057	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de créditos (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/07/2058	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (problemas relacionados con la interpretación de la normativa sobre compensación para alumnos de Licenciatura que han pasado al Grado)
14/07/2059	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (problemas para finalizar estudios de Licenciatura)
14/07/2060	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (desacuerdo con la actividad docente de un profesor)
14/07/2061	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (desacuerdo con el modo de informar sobre cambios de fechas de exámenes)
14/07/2062	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (problemas con el reconocimiento y calificación de prácticas externas)
14/07/2063	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (problemas con el reconocimiento de créditos superados previamente en otra Universidad)
14/07/2064	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/07/2065	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (Desacuerdo con la calificación obtenida en una asignatura)
14/07/2066	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (desacuerdo con el cambio de fecha de solicitud de optativas sin previo aviso)
14/07/2067	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (desacuerdo con la actitud de un profesor en clase)
14/07/2068	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/07/2069	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Programas de Intercambio (problemas con solicitud de aplazamiento de exámenes y presentación del TFG)
14/07/2070	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (asesoramiento sobre el precio de matrícula de TFG)
14/07/2071	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (dificultad para abonar las últimas mensualidades de la matrícula)
14/07/2072	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problema relacionado con el acceso a los estudios de Medicina)
14/07/2073	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (problemas para hacer frente al pago de la matrícula)
14/07/2074	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas derivados de la falta de anulación de matrícula del curso anterior)
14/07/2075	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre permanencia y convocatorias adicionales)
14/07/2076	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: TFG (error en la publicación de la calificación de TFG)
14/09/2077	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/09/2078	Estudiantes	Abandono	Abandono
14/09/2079	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre cambio de plan de estudios)
14/09/2080	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Programas de Intercambio (problemas con la matrícula Erasmus)
14/09/2081	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (desacuerdo con resolución del Tribunal de Compensación por desconocimiento de los criterios específicos aplicados)
14/09/2082	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre permanencia)
14/09/2083	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/09/2084	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (desacuerdo con reconocimiento de créditos)
14/09/2085	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Académicos: Otros (problemas de ajuste de horario de Profesor Asociado)
14/09/2086	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Otros (dificultades para abonar la matrícula con retraso debido a problemas médicos)
14/09/2087	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Acceso/Matrícula (disconformidad con la aplicación de los criterios de selección de un Máster)
14/09/2088	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (conflicto por incompatibilidad de horarios de asignaturas)
14/09/2089	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (desacuerdo con resolución del Tribunal de Compensación)
14/09/2090	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Otros (retraso en la publicación de calificaciones de pruebas APTIS)
14/09/2091	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Acceso/Matrícula (disconformidad con la aplicación de los criterios de admisión de un Máster)
14/09/2092	Otros	Queja	Vida Universitaria: Otros (disconformidad con lugar de celebración del acto de graduación)
14/09/2093	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre situación de permanencia)

14/09/2094	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (desacuerdo con resolución del Tribunal de Compensación)
14/09/2095	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación para solicitar convocatorias adicionales)
14/09/2096	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (utilización irresponsable de medio de comunicación digital)
14/09/2097	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas derivados de error en el plazo de matrícula de asignatura transversal)
14/09/2098	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (suspensión en TFM y comportamiento irrespetuoso del Tribunal)
14/09/2099	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación ante denegación de convocatoria adicional del Consejo Social)
14/09/2100	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (problemas con la tabla de equivalencias de adaptación al Grado)
14/10/2101	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Expedientes académicos (dificultades para solicitar traslado de expediente)
14/10/2102	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/10/2103	PDI	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (desacuerdo con procedimiento de asignación de la docencia)
14/10/2104	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (problemas con presentación y defensa del PFC)
14/10/2105	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (problemas con la tramitación de la solicitud de Tribunal de Compensación)
14/10/2106	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (disconformidad con la denegación de devolución de abono de preinscripción en Máster)
14/10/2107	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (dudas sobre la evaluación de una asignatura)
14/10/2108	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (información confusa sobre créditos transversales en doble titulación)
14/10/2109	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (desacuerdo con la resolución del Tribunal de Compensación)
14/10/2110	Otros	Queja	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (deficiencias en el alumbrado en los accesos al Campus Externo)
14/10/2111	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Servicios a la Comunidad (orientación para obtener asistencia por discapacidad y mejora de accesibilidad en Universidad de Mayores)
14/10/2112	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Copia y Plagio (asesoramiento ante sospecha de copia en examen)
14/10/2113	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Otros (prohibición de asistencia a clase debido a incidente con un profesor)
14/10/2114	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Convivencia (situación conflictiva en unidad docente)
14/10/2115	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (denegación de Tribunal de Compensación)
14/10/2116	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Infraestructura (cierre del servicio de reprografía en un centro)
14/11/2117	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
14/11/2118	PDI	Cautela	Vida Universitaria: Otros (situación confusa en la prestación de ayuda a discapacitados)
14/11/2119	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (asesoramiento sobre cómo actuar ante comportamiento inadecuado de alumnos en clase)
14/11/2120	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Otros (problemas para obtener documentación de Doctorado para acreditación en la ANECA)
14/11/2121	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Expedientes (problemas para obtener título de licenciado por falta de créditos optativos)
14/11/2122	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (error en la preinscripción de un Máster y denegación de la posibilidad de utilizar el importe de la preinscripción en otro curso)
14/11/2123	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento irrespetuoso entre compañeros)
14/11/2124	PAS	Abandono	Abandono
14/11/2125	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento irrespetuoso entre compañeros)
14/11/2126	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Seguridad (falta de señalización en paso de cebra en campus externo)
14/11/2127	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (copia de archivos de apuntes personales sin autorización)
14/11/2128	PDI	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Otros (asesoramiento sobre composición de mesas electorales)
14/11/2130	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Seguridad (acceso de personas ajenas a un centro académico del Campus ciudad)
14/11/2131	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Copia y plagio (asesoramiento ante copia en examen)
14/12/2132	PDI	Cautela	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento irrespetuoso de compañero de Departamento)
14/12/2133	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Otros (dificultades para el reconocimiento de cargos de representación)
14/12/2134	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (desacuerdo con proceder en gestión de beca de prácticas en empresa)
14/12/2135	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Becas (desacuerdo con proceder en gestión de beca de prácticas en empresa)

14/12/2136	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (desacuerdo con la calificación obtenida en dos asignaturas de Título Propio)
14/12/2137	PAS	Mediación	Asuntos Laborales: Traslados (disconformidad con traslado de puesto de trabajo)
14/12/2138	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con suspenso en prácticas debido a ausencias por cumplir labores de representación)
14/12/2139	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Actividad Docente (asesoramiento sobre orden de elección de la docencia en un Departamento)
14/12/2140	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento sobre los derechos que asisten a los alumnos en evaluación final)
14/12/2141	Otros	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Actividad Investigadora (asesoramiento ante retraso en la publicación de trabajo derivado de Tesis doctoral)
14/12/2142	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (denegación sin motivar del Tribunal de Compensación)
15/01/2143	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (dudas en relación con el curso de adaptación al Grado)
15/01/2144	Estudiantes	Abandono	Abandono
15/01/2145	Estudiantes	Abandono	Abandono
15/01/2146	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
15/01/2147	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento sobre posibilidad de cambio de fecha de examen por enfermedad del alumno)
15/01/2148	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Expedientes (problemas con la expedición del título)
15/01/2149	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas con la solicitud de modificación de matrícula)
15/01/2150	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Otros (asesoramiento sobre utilización de beneficios por matrícula de honor con expediente cerrado)
15/01/2151	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (adelanto de fecha de examen de convocatoria extraordinaria por motivos laborales en el extranjero)
15/01/2152	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (Incompatibilidad de horarios de clase con prácticas en empresas)
15/01/2153	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (desacuerdo con exigencias para presentarse al examen final de una asignatura)
15/01/2154	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (orientación sobre reconocimiento de créditos entre dos Grados)
15/01/2155	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Becas (asesoramiento sobre subsanación de error cometido en la solicitud de beca de Iniciación a la Investigación)
15/01/2156	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (ausencia del profesor en un examen)
15/01/2157	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Convalidación y Permanencia (problemas con la convalidación de asignaturas de Licenciatura en Máster)
15/01/2158	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento ante situación de copia en examen)
15/01/2159	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (incidencia en el desarrollo de un examen práctico)
15/01/2160	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (disconformidad con la aplicación de criterios de evaluación en una asignatura)
15/01/2160bis	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (dificultades para recibir el título sin coste alguno)
15/01/2161	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (asesoramiento sobre el lugar de realización de las revisiones de los exámenes de Licenciatura)
15/01/2162	Estudiantes	Mediación	Asuntos Económicos: Otros (problemas para hacer frente al pago de matrícula de un Máster debido a control cambiario impuesto en país de origen)
15/02/2163	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Otros (orientación sobre exención del pago de matrícula en Grado)
15/02/2164	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Becas (irregularidades en la evaluación y concesión de becas de un Máster Propio)
15/02/2165	Estudiantes	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (conflicto entre compañeros de grupo en desarrollo de TFM)
15/02/2166	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento sobre la conservación de pruebas por parte del profesor tras la evaluación)
15/02/2167	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (retraso en la publicación de calificaciones y cierre de actas de una asignatura)
15/02/2168	Estudiantes	Abandono	Abandono
15/02/2169	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Otros (problemas para afrontar el pago de convalidaciones)
15/02/2170	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (problemas derivados de la solicitud de evaluación final fuera de plazo)
15/02/2171	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Convalidación y Permanencia (problemas con el cambio de Tutor en un Máster y anulación de optativa)
15/02/2172	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Otros (incumplimiento del Reglamento de Régimen Interno de las Delegaciones de Estudiantes en la convocatoria de una votación)
15/02/2173	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Becas y Contratos (Reclamación de devolución del importe anual de beca MEC por confusión en la solicitud)
15/02/2174	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Académicos: Actividad Docente (desacuerdo con criterios de concesión de quinquenios docentes)

15/02/2175	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Otros (problemas derivados del impago de matrícula ordinaria)
15/02/2176	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (incumplimiento de plazos de evaluación)
15/03/2177	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (imposibilidad de acceder a un examen debido a retraso por causa justificada)
15/03/2178	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (desacuerdo con la calificación de examen final y con el enunciado de preguntas)
15/03/2179	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (solicitud de autorización para realizar prácticas en empresas durante estudios de Máster)
15/03/2180	PDI	Queja	Vida Universitaria: Convivencia (problemas de relación entre profesores)
15/03/2181	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (asesoramiento ante solicitud de cambio de fecha de prueba por motivo de huelga)
15/03/2182	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con la calificación en una asignatura)
15/03/2183	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con la calificación en una asignatura)
15/03/2184	PDI	Queja	Asuntos Económicos: Otros (desacuerdo con las tasas exigidas por la Comunidad de Madrid para compatibilidad docente de Profesores Asociados)
15/03/2185	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Acceso/Matricula (no admisión en Máster Oficial debido a titulación insuficiente)
15/04/2186	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/ a Extinguir: Otros (dificultad para recibir información sobre asignatura de licenciatura)
15/04/2187	PAS	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Otros (desacuerdo con denegación de permisos)
15/04/2188	PDI	Cautela	Vida Universitaria: Otros (utilización indebida de páginas web)
	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: TFG (impedimento para presentar el TFG en convocatoria ordinaria)
15/04/2190	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre el funcionamiento de del Tribunal de Compensación)
15/04/2191	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento ante actuación inadecuada de un profesor)
15/04/2192	PDI	Mediación	Asuntos Académicos: Actividad Docente (desacuerdo con procedimiento y resolución del Tribunal de revisión de calificaciones)
15/04/2193	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con los criterios de evaluación de una asignatura)
15/04/2194	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (solapamiento de exámenes en dos asignaturas de doble Grado)
15/05/2195	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (dudas relacionadas con el proceso de evaluación en una asignatura)
15/05/2196	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con la aplicación de los criterios de evaluación en una asignatura)
15/05/2197	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (desacuerdo con abono de matrícula)
15/05/2198	PDI	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento ante solicitud de cambio de fecha de examen de un alumno)
15/05/2199	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: TFG (imposibilidad de defender el TFG en la convocatoria de junio/julio por solapamiento con fechas de exámenes)
15/05/2200	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (problema con convocatoria extraordinaria)
15/05/2201	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Otros (orientación sobre pago aplazado de matrícula)
15/05/2202	PDI	Cautela	Vida Universitaria: Convivencia (preocupación por el comportamiento inadecuado de profesor)
15/05/2203	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (problemas para compaginar el trabajo y los exámenes de la convocatoria extraordinaria)
15/05/2204	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (dificultades para cambiar fecha de examen por motivos justificados)
15/05/2205	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Becas (asesoramiento ante falta de respuesta al recurso presentado por reclamación de importe de beca MEC)
15/05/2206	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (disconformidad con el cobro de tutela académica en Doctorado sin previo aviso)
15/05/2207	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (denuncia sobre contenidos de curso de verano)
15/05/2208	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (imposibilidad de acceder a un examen por llegar tarde)
15/05/2209	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matricula (orientación sobre cambio de Grado)
15/05/2210	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con la calificación obtenida en una asignatura)
15/05/2211	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre el funcionamiento del Tribunal de Compensación)
15/05/2212	PAS	Queja	Asuntos Laborales: Concursos y Oposiciones (desacuerdo con criterios aplicados para la asignación de plazas)
15/05/2213	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (problemas de asignación de créditos de libre elección)
15/05/2214	Estudiantes	Abandono	Abandono
15/05/2215	Estudiantes	Consulta con	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (denegación de la devolución de la fianza abonada en la

		intervención	preinscripción de un Máster)
15/05/2216	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (orientación sobre procedimiento de reclamación contra la calificación definitiva)
15/05/2217	Estudiantes	Abandono	Abandono
15/05/2218	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (desacuerdo con negativa de profesor a repetir un examen por fallecimiento de un familiar cercano)
15/05/2219	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento sobre incompatibilidad de horario de revisión de examen con trabajo)
15/05/2220	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (desacuerdo con negativa para repetir examen final por enfermedad leve)
15/05/2221	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con calificación por incumplimiento de guía docente)
15/05/2222	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (disconformidad con la calificación obtenida en una asignatura)

RECOMENDACIONES, CONSULTAS Y SOLICITUDES

14/11/2129-O	Recomendación	Regulación y Funcionamiento de los Tribunales de Compensación
14/11/2130-O bis	Consulta	Solicitud de aclaración sobre la "Aplicación del artículo 22 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes"
14/12/2138-O bis	Recomendación	Composición de los Tribunales de Compensación
15/05/2196-O bis	Solicitud	Exención del abono de la tasa exigida por la Comunidad de Madrid para Profesores Asociados que soliciten la compatibilidad para la docencia y la investigación en la universidad pública

Anexo 7.3
ACTUACIONES A INICIATIVA PROPIA

7.3.1. Recomendaciones

RECOMENDACIÓN SOBRE LA REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN.

La Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH, aprobada por el Consejo de Gobierno de nuestra Universidad el 24 de marzo de 2011, regula el funcionamiento y las atribuciones de los Tribunales de Compensación en sus arts. 30 y ss. Esos preceptos prevén la posibilidad de que los alumnos que tengan pendiente una última materia para finalizar sus estudios, soliciten su compensación ante un tribunal que deberá pronunciarse sobre la aptitud global del alumno para recibir el título correspondiente, una vez analizado su expediente académico, las alegaciones que haya formulado, y el resto de documentos o informes que estime convenientes.

Desde el primer *Informe emitido por la Oficina del Defensor Universitario sobre la actuación de los Tribunales de Compensación en la Universidad de Alcalá, de 28 de junio de 2005*, y tras haber realizado cada curso académico un Seguimiento del Funcionamiento de los mismos, esta Oficina ha detectado una serie de incumplimientos y vulneraciones de la normativa, según se deduce del significativo número de quejas y reclamaciones recibidas.

Por esta razón, tengo a bien realizar las siguientes recomendaciones:

1. SOBRE LA NECESARIA Y ADECUADA PUBLICIDAD DE LOS CRITERIOS ESPECÍFICOS.

Los arts. 30 y ss. de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH recogen expresamente una serie de requisitos generales que deberán ser cumplidos por aquellos alumnos que soliciten la compensación de una asignatura, añadiendo que “Cada Tribunal de Compensación deberá aprobar y hacer públicos unos criterios objetivos que serán tenidos en cuenta en la resolución de las solicitudes que se sometan a su consideración” (art. 32.5 de la Normativa). La lectura comprensiva de la normativa permite inducir así que los requisitos generales recogidos en la misma deberán ser completados, en su caso, con criterios específicos adoptados por cada Tribunal de Compensación, atendiendo a las características propias de los estudios correspondientes.

A pesar del contenido de nuestra normativa, la situación en los distintos centros de la UAH es muy diversa, tal y como recoge nuestro último Informe anual de Seguimiento de los Tribunales de Compensación (2012/13). Así:

- Cinco centros de la UAH han informado a la Oficina del Defensor Universitario de la existencia de criterios específicos para la compensación de asignaturas en seis de las titulaciones de nuestra Universidad. Sin embargo, los criterios específicos señalados no aparecen siempre reflejados en la página web de los centros.
- El resto de los centros de la UAH han respondido a la solicitud de información de la Oficina del Defensor Universitario señalando que sus Tribunales de Compensación no han aprobado formalmente criterios específicos. Sin embargo, las actuaciones de esta Oficina han puesto de manifiesto que muchos Tribunales de Compensación aplican de forma habitual criterios específicos (no escritos ni publicitados) a las solicitudes de compensación.

Teniendo en cuenta las carencias detectadas, y en ejercicio de las funciones y competencias atribuidas al Defensor Universitario en los artículos 240.1, 241.2, 243.d) de los Estatutos de la Universidad de Alcalá y en el artículo 16 del Reglamento del Defensor Universitario, **tengo a bien recordar a los Tribunales de Compensación que, en caso de aplicar criterios específicos para resolver las solicitudes de compensación, éstos deben ser aprobados por el propio Tribunal de Compensación con la suficiente antelación y deben ser convenientemente publicitados (significativamente a través de las páginas web de los centros) a fin de que los alumnos puedan tener un conocimiento fehaciente de su existencia con anterioridad a presentar la documentación, habida cuenta de que tienen una única oportunidad de solicitar la compensación de una materia.**

2. MOTIVACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DENEGATORIAS.

El art. 33 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH señala expresamente que los fallos del Tribunal de Compensación deberán ser comunicados por escrito y de manera fehaciente al interesado. Aunque nada señala nuestra normativa sobre la necesaria motivación de las resoluciones denegatorias de la compensación de una materia, esta Oficina entiende aplicable al caso el deber general de motivación que el art. 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y de procedimiento administrativo común, impone a los actos administrativos.

En este sentido, hay que recordar que, según han subrayado en múltiples ocasiones nuestros tribunales, la motivación de los actos administrativos ha de ser suficiente y contener las razones esenciales que han llevado a la Administración a tomar una determinada decisión, a fin de que el interesado pueda conocerlas con exactitud, precisión y con la amplitud necesaria para poder articular su posible defensa, presentando un eventual recurso ante los órganos administrativos o jurisdiccionales.

Teniendo en cuenta que esta Oficina ha tenido conocimiento de numerosas decisiones denegatorias de compensación en las que la motivación era inexistente o exigua, y en ejercicio de las funciones y competencias atribuidas al Defensor Universitario en los artículos 240.1, 241.2, 243.d) de los Estatutos de la Universidad de Alcalá y en el artículo 16 del Reglamento del Defensor Universitario, **tengo a bien recordar a los Tribunales de**

Compensación su obligación de motivar tales resoluciones, así como su deber de hacerlo de forma lo suficientemente clara y extensa como para permitir a los interesados conocer los motivos fácticos y jurídicos de tal decisión y, eventualmente, ejercer su derecho al recurso con las suficientes garantías.

3. CREACION DE UN TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN PARA CADA TITULACIÓN.

El proceso reciente de reestructuración de nuestras Facultades y Escuelas ha agrupado diversos y a veces heterogéneos estudios en un solo centro, y aunque el art. 30.4 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH señala que las Juntas de Centro podrán decidir, en el caso de que el centro correspondiente tenga más de una titulación, que se forme un Tribunal de Compensación distinto para cada una de ellas, no ha sido un proceder mayoritario ni generalizado.

Esta Oficina considera que tal falta de previsión está provocando notables disfunciones, en la medida en que parece recomendable que las solicitudes de compensación sean resueltas por tribunales que, en su mayoría, estén constituidos por profesores vinculados preferentemente a la docencia en la misma titulación que el alumno que solicita la compensación para obtener un determinado título y esta garantía no se asegura con nuestra actual normativa.

En este sentido, y en el ejercicio de las funciones y competencias atribuidas al Defensor Universitario en los artículos 240.1, 241.2, 243.d) de los Estatutos de la Universidad de Alcalá y en el artículo 16 del Reglamento del Defensor Universitario, ***tengo a bien recomendar a los Centros la conveniencia de crear tantos Tribunales de Compensación como titulaciones dependen del centro correspondiente.***

Alcalá de Henares, 21 de noviembre de 2014.

LA DEFENSORA UNIVERSITARIA,



Mª Enriqueta Arias Fernández

SR. RECTOR

SRA. SECRETARIA GENERAL

SR. VICERRECTOR DE DOCENCIA Y ESTUDIANTES

SRES. DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS

C/C SRES. DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS

SR. PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ESTUDIANTES

RECOMENDACIÓN SOBRE LA COMPOSICIÓN DE LOS TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN.

La Oficina del Defensor Universitario viene recibiendo en los últimos tiempos numerosas quejas relacionadas con el ejercicio de sus funciones por parte de los Tribunales de Compensación, tal y como esta Oficina ha tratado de reflejar en la reciente *Recomendación sobre la regulación y funcionamiento de los Tribunales de Compensación*.

En ese texto, señalábamos que uno de los problemas más novedosos que hemos identificado se relaciona con el proceso reciente de reestructuración de nuestras Facultades y Escuelas, proceso a través del cual se han agrupado diversos y a veces heterogéneos estudios en un solo centro. Ese proceso ha tenido una importante incidencia en la composición de los Tribunales de Compensación de los centros de la UAH, ya que muchos de ellos han optado por mantener un único Tribunal de Compensación para todas sus titulaciones, a pesar de que otra solución hubiera sido posible a la luz de lo previsto en el art. 30.4 de la Normativa reguladora de los procesos de evaluación de los aprendizajes de la UAH.

Esta Oficina considera que esa opción está provocando notables disfunciones, en la medida en que, en ocasiones, la decisión sobre las solicitudes de compensación recae sobre Tribunales conformados mayoritariamente por profesorado que no imparte docencia en la misma titulación a la de quien solicita la compensación.

Esta Oficina entiende que el espíritu que subyace en el art. 30 de la Normativa reguladora de los procesos de evaluación de los aprendizajes de la UAH, pretendía configurar un modelo de Tribunales de Compensación mayoritariamente compuestos por profesorado que impartiera docencia obligatoria en la titulación correspondiente.

En este sentido, y en el ejercicio de las funciones y competencias atribuidas al Defensor Universitario en los artículos 240.1, 241.2, 243.d) de los Estatutos de la Universidad de Alcalá y en el artículo 16 del Reglamento del Defensor Universitario, ***tengo a bien recomendar a la Secretaría General que facilite los trámites para que se modifique la actual dicción del art. 30 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH a fin de respetar el espíritu original de la norma, con la consiguiente creación de un Tribunal de Compensación por cada una de las titulaciones de Grado de la UAH, y se asegure una composición de éstos lo más adecuada posible a la función que se les ha encomendado.***

Alcalá de Henares, 3 de diciembre de 2014.



Mª Enriqueta Arias Fernández
Defensora Universitaria

7.3.2. Consultas y Solicitudes

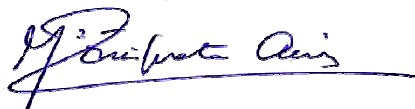
CONSULTA SOBRE LA APLICACIÓN DEL ART. 22 DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DE LA UAH.

La Oficina del Defensor Universitario recibe habitualmente numerosas consultas relacionadas con la aplicación del artículo 22 de la Normativa de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de nuestra Universidad. El citado precepto alberga, bajo el significativo título de “Incidencias en el desarrollo de las pruebas”, una serie de reglas a aplicar en el caso de que un alumno se comporte de forma inadecuada durante el desarrollo de una prueba de evaluación (utilice dispositivos móviles, apuntes de clase, *copie* de alguno de sus compañeros, etc.) y sea sorprendido por el profesor que se encargue de la vigilancia de la prueba.

La aplicación de este precepto por parte del profesorado y de los directores o decanos de los centros de la UAH está planteando numerosas dudas, centradas fundamentalmente en dos cuestiones:

- a) El citado precepto prevé que el alumno involucrado en una incidencia podrá completar la prueba de evaluación en su totalidad, excepto en aquellos casos en que su conducta interfiera “en el normal desarrollo de la prueba por parte de los demás estudiantes” (art. 22.2 de la Normativa). Se nos ha preguntado así sobre la interpretación que cabe realizar de tal precepto, en la medida en que muchas conductas inadecuadas desarrolladas por alumnos en el marco de pruebas de evaluación no afectan al normal desarrollo de la prueba por el resto de sus compañeros (véase, copiar de los propios apuntes, utilizar *chuletas* o algunos dispositivos electrónicos). En tales casos, ¿debe el profesorado permitir que el alumno participe de tales hechos continúe desarrollando la prueba correspondiente?
- b) El citado precepto no conlleva consecuencia alguna al hecho de que un alumno se vea involucrado en una incidencia durante el desarrollo de una prueba de evaluación, haciendo tan sólo una vaga referencia a la posibilidad de que se produzcan actuaciones o se adopten resoluciones tras la incidencia correspondiente (art. 22.2 de la Normativa). En línea con estas previsiones, varios profesores nos han planteado: 1) si pueden expulsar al alumno del aula en el momento en que se percatan de que está copiando; 2) si pueden suspender o calificar con un 0 a un alumno involucrado en alguna de estas incidencias; 3) si tal calificación debe referirse únicamente a la prueba que se está realizando o al conjunto de la asignatura; y 4) si la citada decisión debe ser
- c) adoptada por el profesor o por la dirección del centro, en la medida en que el art. 22.1 de la Normativa señala que el profesor debe comunicar cualquier incidencia al decano o director del centro y no se especifica quien debe adoptar las resoluciones o llevar a cabo las actuaciones procedentes tras sorprender a un alumno participando en una incidencia.

Alcalá de Henares, 4 de noviembre de 2014.



Mª Enriqueta Arias Fernández
Defensora Universitaria

SRA. SECRETARIA GRAL. DE LA UAH

Memoria del Defensor Universitario Junio 2014 / Mayo 2015

SOLICITUD DE EXENCIÓN DE LA TASA ANUAL EXIGIDA POR LA COMUNIDAD DE MADRID PARA LA AUTORIZACIÓN DE COMPATIBILIDAD DE PROFESIONALES DE LA SALUD CON LA ACTIVIDAD DOCENTE COMO PROFESORES ASOCIADOS.

Ante las quejas presentadas por Profesores Asociados de esta Universidad en la Oficina del Defensor Universitario hemos tenido conocimiento de unas circunstancias que revisten una gran importancia por la incidencia que están teniendo sobre este colectivo, cuya implicación en la docencia es trascendental en algunos de nuestros estudios.

En el año 2012, y a través de la Ley 4/2012, de 4 de julio, de Modificación de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2012, la Comunidad de Madrid previó la creación de una tasa que se devenga cuando el personal al servicio de la Administración de esa Comunidad Autónoma solicita la autorización o reconocimiento de compatibilidad con actividades públicas o privadas. Llamativamente, la cuantía de la tasa es distinta en función de si se solicita la autorización de compatibilidad con actividades públicas o el reconocimiento de compatibilidad para el ejercicio de actividades privadas, ascendiendo a 153,02€, en el primer caso, y a 122,41€, en el segundo, durante el presente año. La aplicación de esta normativa deviene si cabe más perjudicial para nuestro profesorado asociado debido a la práctica de la Comunidad de Madrid de conceder la autorización de compatibilidad tan sólo por un año, de modo que cada año nuestro profesorado se ve obligado a solicitar la autorización y abonar la tasa correspondiente.

Dada la notable incidencia que tiene la exigencia de dicha tasa en el profesorado asociado de esta Universidad, y especialmente en aquellos sectores en los que este profesorado presta habitualmente sus servicios, como es el sector sanitario, nos permitimos sugerir al equipo rectoral que plantee esta situación ante la Comunidad de Madrid, instando la exención del abono de la tasa para aquellos profesionales que soliciten la compatibilidad en virtud de su dedicación a la docencia y a la investigación en la Universidad Pública.

Alcalá de Henares, 29 de mayo de 2015.



Mª Enriqueta Arias Fernández
Defensora Universitaria en Funciones

SRA. SECRETARIA GENERAL DE LA UAH

SR. RECTOR MGFCO. DE LA UAH (enviada la solicitud el 2 de julio de 2015)

Anexo 7.4

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 17 DE NOVIEMBRE DE 2014.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día 17 **de noviembre de 2014**, 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 las últimas actuaciones realizadas.
- 3.- Asuntos varios.
- 6.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria, D.ª M.ª Enriqueta Arias Fernández, asistida por el Defensor Universitario Adjunto Primero, D. Tomás Gallego Izquierdo y por la Defensora Universitaria Adjunta Segunda, D.ª María Díaz Crego, así como 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.ª Gema Castillo García (representante titular del PDI)

AUSENTES:

- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D.ª Elisa Hipólito Camarena (representante titular de los Estudiantes)
- D. Cristian Zapata Ruiz (representante titular de los Estudiantes)

Han excusado su asistencia:

- D.ª M.ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)

Antes de dar comienzo al orden del día la Defensora Universitaria presenta a D. Tomás Gallego Izquierdo, Profesor Titular del Departamento de Enfermería y Fisioterapia, nombrado Defensor Universitario Adjunto Primero con fecha de 1 de junio pasado.

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

Se aprueba el acta por asentimiento.

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

La Defensora Universitaria comienza presentando un resumen de las actuaciones realizadas por la ODU desde el mes de mayo pasado hasta la fecha, las cuales han supuesto un total de 110 actuaciones, correspondientes 93 al colectivo de Estudiantes, 13 al de PDI y 2 a Otros.

Entre las actuaciones pertenecientes a los Estudiantes las más numerosas han sido las consultas (60), seguidas de las quejas (28) y mediaciones (2). Los asuntos más numerosos han sido los relativos a la evaluación, TFG, Tribunales de Compensación y Gestión de Alumnado de Postgrado.

En cuanto a las actuaciones relativas al colectivo del PDI se han producido 10 consultas, 2 cautelas y 1 queja. Destacan entre los asuntos planteados los relativos a cómo actuar en caso de plagio o copia, ante el comportamiento inadecuado de alumnos en clase y problemas en la asignación docente de Departamentos.

3.- Asuntos varios.

En relación con los asuntos sobre plagio y copia la Defensora Universitaria manifiesta que sería conveniente promover un debate sobre este tema en la UAH y D.^ª Pilar Chías solicita que se le facilite algún reglamento de otra universidad sobre este tema, como por ejemplo la de Granada o la de Barcelona que ya lo tienen, para llevarlo a la próxima Comisión de Reglamentos. La Defensora comenta que este problema se ha transmitido a la Secretaría General para que se trate lo antes posible en el equipo de Gobierno y se pueda disponer de un reglamento en breve plazo.

Interviene D.^ª Gema Castillo para indicar que, en su opinión, el número de TFG asignados a cada profesor es excesivo en la mayoría de los casos y considera que este asunto está creando muchos problemas a los profesores y a los departamentos.

Sobre el asunto de los Tribunales de Compensación, D.^ª Pilar Chías expone que cada curso al cambiar los miembros de los tribunales suele cambiar también la filosofía de los criterios que se aplican e informa que en una reunión reciente del Consejo Social se señaló que en algunas titulaciones determinadas materias no son compensables.

D. Tomás Gallego informa sobre dos casos de denegación de devolución de los importes de preinscripción de Másteres que por causas ajenas a los solicitantes no se llegaron a poner en marcha.

Por otra parte D.^ª Gema Castillo manifiesta su preocupación por el creciente deterioro del comportamiento del alumnado en clase, específicamente en los estudios de Turismo.

La Defensora Universitaria informa que se mantuvo una reunión con la Vicerrectora de Personal Docente e Investigador para tratar sobre el reparto de la asignación docente en la cual solicitó comunicar a los departamentos que incluyan en sus reglamentos de régimen interno los criterios de reparto de la carga docente.

4.- Ruegos y preguntas.

D.ª Pilar Chías felicita al equipo por la magnífica Memoria de la ODU presentada al Claustro, felicitación que suscribe D.ª Gema Castillo.

La Defensora Universitaria comunica su propósito de realizar en el segundo cuatrimestre del presente curso una serie de presentaciones en el Campus de Guadalajara para difundir e informar sobre la figura del Defensor Universitario.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión siendo las 14:30 h. del día de la fecha.

Alcalá de Henares, 17 de noviembre de 2014.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

Mª Enriqueta Arias Fernández

María Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 25 DE FEBRERO DE 2015.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **25 de febrero de 2015**, 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 las últimas actuaciones realizadas.
- 3.- Asuntos varios.
- 6.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria, D.^ª M.^a Enriqueta Arias Fernández, asistida por el Defensor Universitario Adjunto Primero, D. Tomás Gallego Izquierdo y por la Defensora Universitaria Adjunta Segunda, D.^ª María Díaz Crego, así como 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. Fernando Cruz Roldán (representante suplente del PDI)
- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D.^ª M.^a José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D.^ª Elisa Hipólito Camarena (representante titular de los Estudiantes)
- D. Santiago I. Rodríguez Valcárcel (representante titular de los Estudiantes)

AUSENTES:

Han excusado su asistencia:

- D.^ª Gema Castillo García (representante titular del PDI)

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

Se aprueba el acta por asentimiento.

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

La Defensora Universitaria presenta en primer lugar un resumen de las actuaciones realizadas por la ODU desde el mes de noviembre pasado hasta la fecha, que han supuesto un total de 52

actuaciones, de las cuales 51 son a instancia de parte y 1 recomendación, y corresponden 41 al colectivo de Estudiantes, 7 al de PDI, 2 al PAS y 1 a Otros.

Entre las actuaciones pertenecientes a los Estudiantes las más numerosas han sido las consultas (31), seguidas de las quejas (4), mediaciones (3) y abandonos (3). Entre los temas tratados, los más numerosos han sido los relativos a la evaluación, TFG, convalidación y permanencia, exámenes y asuntos económicos.

En cuanto a las actuaciones relativas al colectivo del PDI se han tramitado 6 consultas y 1 cautela. Algunos de los asuntos tratados fueron los relativos a copia y plagio en exámenes, problemas de convivencia en un Departamento o cambios de fecha de examen, entre otros.

Las relativas al PAS han consistido en una mediación por traslado y un abandono.

También se realizó una recomendación sobre “Regulación y funcionamiento de los Tribunales de Compensación”, así como una sugerencia a la Secretaría General con el fin de que se modifique el art. 22 de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes.

3.- Asuntos varios.

La Defensora Universitaria menciona un caso planteado en la ODU relativo a la supuesta información errónea facilitada a una alumna en un Centro. A este respecto D.ª Mª José Bustos comenta el deterioro que está sufriendo el Servicio de Información al Estudiante, dependiente del Vicerrectorado de Coordinación y Comunicación, debido a la reducción de personal del mismo. D. Jesús La Roda indica que los paneles electrónicos de los distintos Centros no están en funcionamiento desde hace tiempo, lo que contribuye a la falta de información proporcionada a los alumnos.

D.ª Pilar Chías propone que se solicite que se potencie y se refuerce ese Servicio.

La Defensora Universitaria también informa sobre un caso relativo a un colectivo de 26 alumnos venezolanos de Postgrado que debido al bloqueo de sus cuentas en su país de origen no les es posible abonar el importe de sus matrículas de Máster, con la consiguiente reclamación por parte de la Universidad. Gracias a la mediación realizada con el Vicerrectorado de Postgrado se les concedió una prórroga inicial de dos meses para ponerse al día con el pago de matrícula.

Por otra parte la Defensora Universitaria comunica que, según información de la Gerencia, próximamente se publicará por el Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes la convocatoria de “Ayudas a Estudiantes para situaciones sobrevenidas”, correspondiente al presente curso académico.

En cuanto al contenido de la Recomendación emitida sobre los Tribunales de Compensación, la Defensora Universitaria señala que contempla tres aspectos: necesidad de publicar a tiempo los criterios específicos de cada Centro, motivar debidamente las denegaciones y creación de un Tribunal por cada titulación. A este respecto informa que la Secretaria General se ha mostrado muy receptiva en este asunto. D. Fernando Cruz opina que los problemas surgidos se podrían evitar completando los requisitos generales que ya existen actualmente, ya que la raíz del problema está en que no existe una norma única y de obligado cumplimiento para todos los Centros. La Defensora Universitaria responde que es muy difícil unificar los criterios debido a la propia idiosincrasia de cada Centro.

La Defensora Universitaria informa que se ha recibido un escrito del Vicerrector de Docencia y Estudiantes abriendo un plazo de presentación de sugerencias para la modificación de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes. Previamente, la ODU había dirigido en octubre un escrito planteando varios supuestos relativos a la necesidad de modificar dicha normativa.

D. Fernando Cruz expone que en su Departamento también se ha tratado el asunto de los problemas que se plantean en la evaluación continua, a veces por causas sobrevenidas.

La Defensora Universitaria reconoce que esta cuestión surge en casi todas las reuniones.

Por último la Defensora informa que su mandato ya ha cumplido el período establecido por lo que actualmente se encuentra en funciones. D.ª Pilar Chías, D.ª Mª José Bustos y D. Jesús La Roda lamentan que sea así y solicitan que conste su agradecimiento por su dedicación durante este período.

4.- Ruegos y preguntas.

La Defensora Universitaria expone su preocupación por los problemas que están ocasionando los Trabajos Fin de Grado, debido en su opinión a un planteamiento erróneo de los mismos. D.ª Pilar Chías indica que en la Escuela de Arquitectura están contemplando la posibilidad de que haya dos modalidades. La Defensora le solicita que le envíe dicha información. D. Tomás Gallego añade que, en su opinión, el número de TFG que corresponde a cada profesor es muy alto.

D.ª Elisa Hipólito expone que en la Facultad de Enfermería de Alcalá se están recogiendo firmas para que el curso próximo no se haga una lista única, conjuntamente con Enfermería de Guadalajara, para elegir los TFG. La Defensora le aconseja que soliciten una cita con el Vicerrector de Docencia y Estudiantes para plantear este asunto.

Respecto al problema surgido en el Servicio de Reprografía de la Escuela de Arquitectura por falta de personal, D.ª Pilar Chías indica que según le han informado desde la Gerencia, se está a la espera de que se resuelvan los recursos presentados por las personas que han sido despedidas y por tanto no se puede hacer nada por el momento.

Por otra parte D.ª Pilar Chías pregunta si hay algún informe sobre la repercusión económica que ha supuesto la reunificación de Centros y cree que convendría que se publicara el número de cargos que había antes y el que hay actualmente. La Defensora no tiene noticia de que exista nada al respecto.

Por último D. Santiago I. Rodríguez manifiesta su queja por el funcionamiento del CRAI y opina que no ha supuesto ninguna mejora como usuario de la biblioteca ya que supone tener que desplazarse y considera que la única ventaja es el horario continuo de apertura.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión siendo las 14:45 h. del día de la fecha.

Alcalá de Henares, 25 de febrero de 2015.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

Mª Enriqueta Arias Fernández

María Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 27 DE MAYO DE 2015. (Pendiente de aprobación en el próximo pleno del O.P. y A.)

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **27 de mayo de 2015**, 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 las últimas actuaciones realizadas.
- 3.- Asuntos varios.
- 6.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria en funciones, D.ª Mª Enriqueta Arias Fernández, asistida por el Defensor Universitario Adjunto Primero, D. Tomás Gallego Izquierdo y por la Defensora Universitaria Adjunta Segunda, D.ª María Díaz Crego, así como 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.ª Gema Castillo García (representante titular del PDI)
- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D.ª Elisa Hipólito Camarena (representante titular de los Estudiantes)

AUSENTES:

- D. Santiago I. Rodríguez Valcárcel (representante titular de los Estudiantes)

Ha excusado su asistencia:

- D.ª Carmen Sastre Merlín (representante suplente del PAS)

Antes de dar comienzo al orden del día la Defensora Universitaria informa que el Sr. Rector comunicó en el último Pleno del Claustro la ausencia de candidatos a Defensor Universitario, por lo cual ella misma seguirá en funciones hasta el 1 de septiembre, fecha a partir de la cual disfrutará de la concesión de un año sabático, quedando en funciones el actual Defensor Universitario Adjunto Primero, D. Tomás Gallego.

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

Se aprueba el acta por asentimiento.

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

En primer lugar la Defensora Universitaria presenta un resumen de las actuaciones realizadas por la ODU desde el mes de febrero pasado hasta la fecha, que han supuesto un total de 40 actuaciones, de las cuales 29 corresponden al colectivo de Estudiantes, 9 al PDI y 2 al PAS.

Entre las actuaciones pertenecientes a los Estudiantes las más numerosas han sido las consultas (31), seguidas de las quejas (6) y mediaciones (2). Entre los expedientes tramitados, los más numerosos han sido los relativos a la evaluación, TFG, Tribunal de Compensación, exámenes y asuntos económicos diversos.

En cuanto a las actuaciones relativas al colectivo del PDI se han producido 4 consultas, 2 quejas, 2 cautelas y 1 mediación. Los asuntos tratados con más frecuencia fueron los relativos a problemas de convivencia en los Departamentos y a cómo actuar ante la solicitud de los alumnos de cambio de fecha de exámenes por diversas razones, entre otros.

Las actuaciones relativas al PAS han sido una consulta con intervención por denegación de permisos y una queja por desacuerdo con los criterios para asignación de plazas.

3.- Asuntos varios.

La Defensora Universitaria inicia este punto interesándose por la situación en los distintos Centros de los servicios de reprografía y cafeterías. D. Jesús La Roda informa que el problema de ambos servicios consiste en que actualmente no son rentables, cree que próximamente saldrán a concurso las cafeterías y agradece la ayuda prestada desde la ODU en ambos asuntos.

A continuación la Defensora informa que no se ha recibido aún respuesta al escrito remitido en marzo al Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes, con motivo de la invitación recibida para participar en el proceso de revisión de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes, en el cual se reflejaban cuatro textos, ya hechos públicos por la Defensoría, que reunían los problemas más relevantes de aplicación de esa Normativa identificados a través de las actuaciones realizadas,

Por otra parte la Defensora Universitaria comunica que entre las futuras actuaciones a iniciativa propia de la ODU está previsto enviar en breve una Recomendación, dirigida al Vicerrector de Extensión Universitaria y RR. Institucionales, sobre la necesidad de asegurar la calidad académica de los cursos de verano que oferta la UAH así como una sugerencia a la Secretaría General para que plantee, ante la CAM, la exención del abono de la tasa anual exigida a aquellos profesionales que soliciten la compatibilidad en virtud de su dedicación a la docencia y a la investigación en la Universidad Pública.

Por último la Defensora informa que ha asistido a una Jornada de Estudio celebrada en mayo en la Universidad Politécnica de Madrid, convocada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, sobre los cambios normativos previstos por el Ministerio que dará lugar a un documento que la CEDU ha quedado en redactar.

4.- Ruegos y preguntas.

D.ª Pilar Chías pide la palabra para felicitar al equipo de la Defensora por su dedicación, a la cual se une el resto de miembros.

Se plantea un tema sobre la problemática de algunos docentes con problemas psicológicos. D.ª Elisa Hipólito expone el caso de una compañera de 3º curso de Enfermería de Alcalá que ha sufrido insultos y agresión física por parte de una enfermera tutora durante sus prácticas en un hospital, con amenazas sobre la nota por parte de la tutora académica. Está a la espera de la publicación de las notas para presentar una denuncia con el fin de que en lo sucesivo no pase ningún alumno por ese trance. El Defensor Adjunto le aconseja que haga un escrito a la Directora del Departamento, buscando testigos que lo firmen, y la Defensora añade que puede enviar dicho escrito con copia a la ODU.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión siendo las 14:45 h. del día de la fecha.

Alcalá de Henares, 27 de mayo de 2015.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

Mª Enriqueta Arias Fernández

María Jesús Pérez Lobón