

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

JUNIO 2013 / MAYO 2014



OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

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

Defensoras Universitarias Adjuntas
D.^a M.^a Pilar Sancho López
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	4
1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO. Consideraciones globales	7
2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE	10
2.1. Distribución y tipo de actuaciones por colectivos	10
2.1.1. Actuaciones relativas a los Estudiantes	12
2.1.1.1. Distribución de las actuaciones por tipo de titulación	12
2.1.1.2. Objeto y número de actuaciones	13
- <i>Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Grado...</i>	14
- <i>Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Planes</i>	
- <i>Extinguidos y/o en Extinción.....</i>	16
- <i>Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de</i>	
- <i>Postgrado</i>	17
- <i>Actuaciones relacionadas con Asuntos Académicos, Asuntos</i>	
- <i>Económicos y Vida Universitaria</i>	18
2.1.2. Actuaciones relativas al PDI	20
2.1.3. Actuaciones relativas al PAS	21
2.1.4. Actuaciones relativas a personas no pertenecientes a los	
colectivos universitarios	21
2.1.5. Distribución de las actuaciones relativas al colectivo de	
Estudiantes según el centro de procedencia	22
3. ACTUACIONES A INICIATIVA PROPIA.....	22
3.1. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación	22
3.2. Encuesta de satisfacción a los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario..	24
4. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	29
4.1. Encuentros con otros Defensores Universitarios	30
4.2. Asistencia a Congresos y otros Encuentros	30
4.3. Relación con órganos de gobierno y representación de la UAH	31
5. ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO	32
6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	33
7. ANEXOS.....	36
7.1. Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá.....	36
7.2. Registro de actuaciones del período junio 2013 /mayo 2014.....	41
7.3. Actas de las sesiones plenarias del Órgano de Participación y Asesoramiento	52

PRESENTACIÓN

El objetivo de esta Memoria es 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 2013 y el 31 de Mayo de 2014. Este documento se presenta al Claustro, 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 tercer período de actuación del equipo de la Defensora Universitaria, constituido por Dña. Pilar Sancho (Defensora Adjunta Primera), Dña. María Díaz Crego (Defensora Adjunta Segunda) y 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 no pretende ser una mera relación de actuaciones diversas que una vez realizadas no produzcan ningún impacto en la Comunidad Universitaria. Nuestro deseo es que este informe sea considerado como un elemento de análisis y reflexión del funcionamiento de nuestra Universidad, para que nos ayude de forma coordinada a mejorar la calidad del servicio público que prestamos a la sociedad.

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).

En los últimos años, la Universidad, fiel reflejo de la sociedad, ha experimentado una serie de cambios en su marco de referencia, lo que ha traído como consecuencia una gran inseguridad y desazón en todos los colectivos que componen la Comunidad Universitaria. En este momento de cambios, vividos de una forma demasiado rápida y sin apenas reflexión, la incertidumbre generada, nos impide la mayoría de las veces analizar la situación con objetividad y nos lleva a realizar actividades de forma totalmente automática, sin advertir que nuestra responsabilidad como universitarios nos otorga la posibilidad de contribuir a impulsar mejoras en el modelo universitario.

Por otro lado, la difícil situación económica y la publicación con fecha 20 de Abril de 2012 del “Real Decreto 14/2012 de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo” ha traído consecuencias desestabilizadoras en nuestro quehacer diario, que se han visto reflejadas en una mayor complejidad de la casuística de las actuaciones llevadas a cabo en nuestra Oficina del Defensor Universitario. Somos perfectamente conscientes que la implantación de los nuevos Grados y Postgrados exige una mayor inversión económica y estamos comprobando con preocupación que la escasez de recursos está teniendo una repercusión en la calidad de esos estudios. Por otro lado, el proceso de fusión de Departamentos y Centros llevado a cabo en nuestra Universidad, está haciendo más difícil su gestión, generando en ocasiones, situaciones de incomprensión y distanciamiento entre sus componentes, con la consiguiente repercusión en nuestra actividad docente e investigadora.

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, que a veces nos vemos obligados a tomar en el ejercicio de nuestras competencias ante el funcionamiento de la institución, tiene como objetivo principal contribuir a la mejora de la calidad de vida universitaria, algo que nos compete a todos y especialmente a los responsables académicos y de gestión. La sensación muchas veces de incomprensión hacia nuestra demanda de colaboración, no nos debe limitar en nuestro empeño de aunar voluntades y contribuir, en la medida de lo posible, a levantar el ánimo de los universitarios en los momentos tan difíciles que estamos viviendo.

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. Me vais a permitir que reconozca muy especialmente la ayuda prestada en todo momento por nuestro anterior Secretario General, D. Miguel Rodríguez Blanco y por el Director de Organización Docente, D. Javier

Acevedo Rodríguez. Les agradezco muy sinceramente su buena disposición a colaborar en todo momento con el equipo de la Oficina del Defensor Universitario.

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.

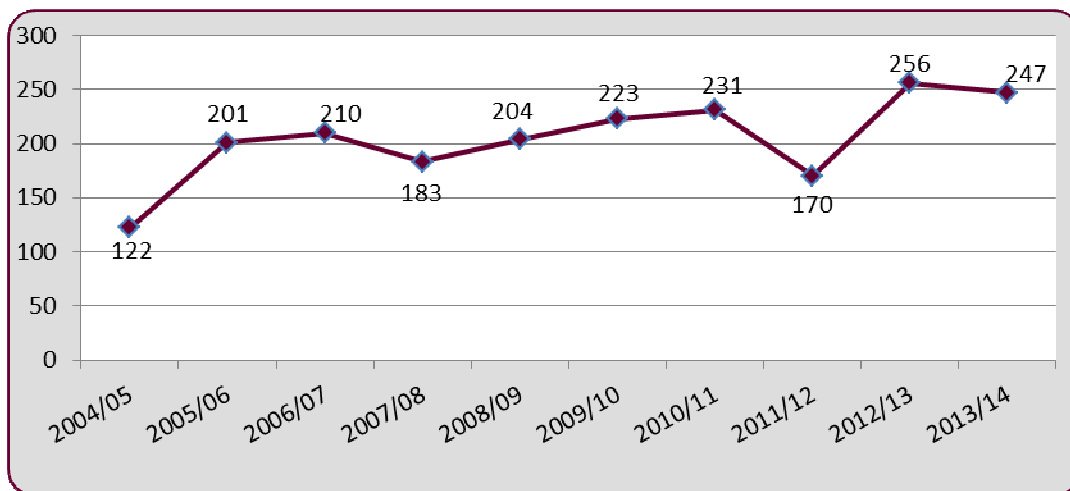
Asimismo, quiero agradecer muy especialmente la colaboración incondicional que nos han prestado en la búsqueda de la mejor solución para los asuntos tratados en nuestras reuniones, de los representantes de Estudiantes, PAS y PDI que durante este período han formado parte del Órgano de Participación y 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.

Mi trabajo diario como Defensora Universitaria no hubiera sido posible sin la dedicación, entrega y disponibilidad de mis fieles colaboradores de la Oficina, Pilar, María, M^a Jesús y Tomás Gallego Izquierdo, recientemente incorporado a la Defensoría en sustitución de Pilar Sancho, a los que no puedo menos que agradecer de corazón su trabajo, comprensión y sincera amistad, que han hecho mucho más llevadero el desempeño de las funciones que me fueron encomendadas, que confieso que muchas veces me pesaron más de lo que podría imaginar.

1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO. Consideraciones globales.

La cifra global de actuaciones de la Defensoría durante el período comprendido entre junio de 2013 y mayo de 2014 ha sido de 247, es decir, 9 actuaciones menos que en el período anterior (Gráfica 1). Este resultado pone de manifiesto que se mantiene la tendencia de períodos anteriores respecto al número de actuaciones.

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 (178), que al igual que en el período anterior hemos diferenciado entre consultas orientativas (108) y consultas con intervención (70), 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 aquellas para cuya resolución se requirió el concurso de personas ajenas a la Defensoría, con las cuales hubo que contactar y discutir los problemas o reclamaciones planteadas. En orden decreciente hemos agrupado las actuaciones realizadas del siguiente modo: quejas (57 actuaciones), mediaciones (6 actuaciones) y cautelas (2 actuaciones). En el apartado denominado "Otros" (2 %) se han agrupado las comunicaciones anónimas, aquellos asuntos que fueron rechazados porque su temática no encajaba en las competencias del Defensor Universitario o los que fueron abandonados por el propio reclamante.

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

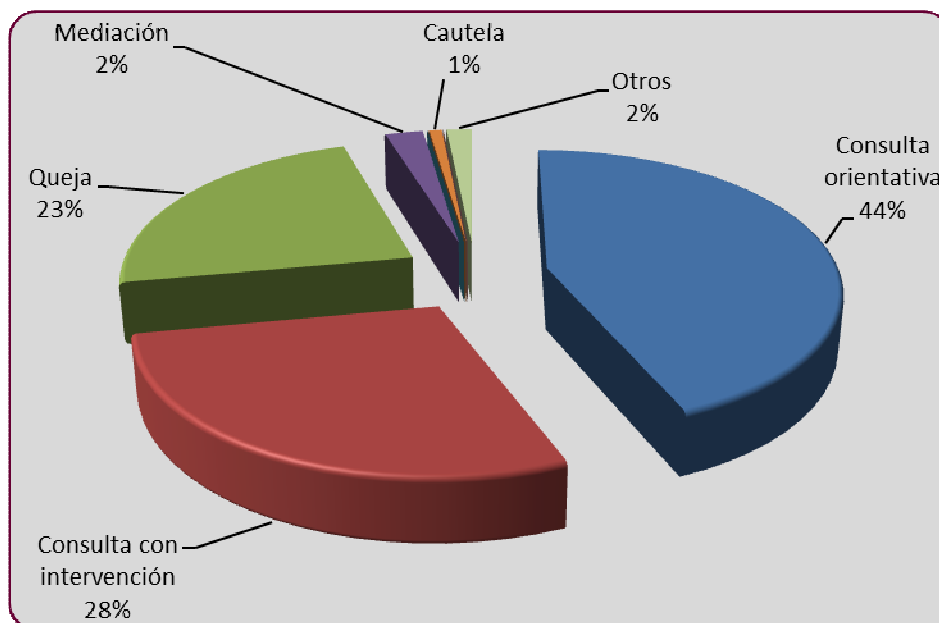
Si se comparan las actuaciones de este período con las actuaciones de años anteriores, se constata que, en general, se ha producido un aumento de las consultas y de las quejas y una disminución de las mediaciones y cautelas (Tabla 1).

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

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

Porcentualmente, un 72 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas, un 23 % fueron quejas, un 2 % mediaciones y un 1 % cautelas (Gráfica 2).

Gráfica 2. TIPO Y PORCENTAJE DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS



Conviene poner de manifiesto que el 74 % de las actuaciones tuvieron por objeto la resolución de consultas y mediaciones, y un 23 % fueron quejas, lo cual supone un incremento de un 5 % de este

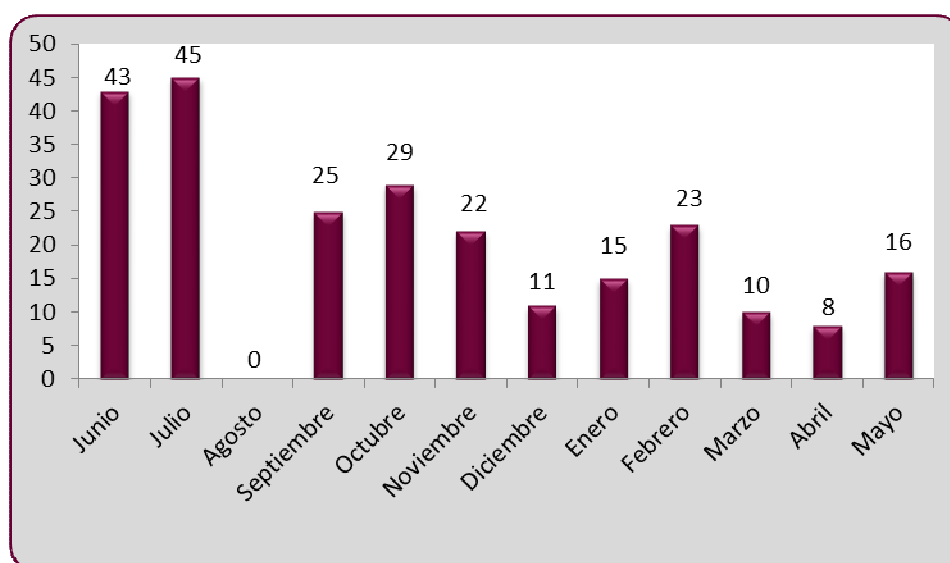
último tipo de actuaciones respecto del período anterior. Es importante reseñar que el número de quejas presenta una tendencia creciente, teniendo en cuenta que en los dos últimos periodos consecutivos (2012-213 y 2013-2014) han aumentado en un 10%, a razón de un 5 % cada período. Habría que recordar 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 (44 %) 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, etc. 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 continúa la tendencia decreciente del período anterior, siendo únicamente 2 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 manifestando al mismo tiempo 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, junio, octubre, septiembre, febrero y noviembre, y los meses de menor actividad se situaron en mayo, enero, diciembre y abril (Gráfica 3).

Gráfica 3. NÚMERO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR MESES



Si se compara esta distribución con la correspondiente al período 2012/2013, se observa que sigue una tendencia similar, lo que hace suponer que guarda relación con la implantación de los nuevos grados, ya que en este período el mayor número de actuaciones corresponde a los meses de junio y julio (88 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 se ha expresado en memorias anteriores, y tal como establece el artículo 240 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario tiene el deber de velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, con independencia del colectivo al que pertenezcan. 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 desazón y/o 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 del Defensor Universitario ha sido el de los Estudiantes (211 actuaciones) (86 %), seguido del PDI (34 actuaciones) (13 %). En el apartado “Otros” (2 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 no ha requerido ninguna intervención de la Defensoría, mientras que la tendencia del número de actuaciones relativa a los colectivos de Estudiantes y PDI ha sido muy similar a la observada 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. Si se compara el porcentaje de actuaciones de este período con el correspondiente al período 2012-2013, se observa una ligera disminución de las actuaciones

relativas al colectivo de Estudiantes (-1,5 %) y un ligero aumento de las actuaciones relativas al colectivo del PDI (+3 %).

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

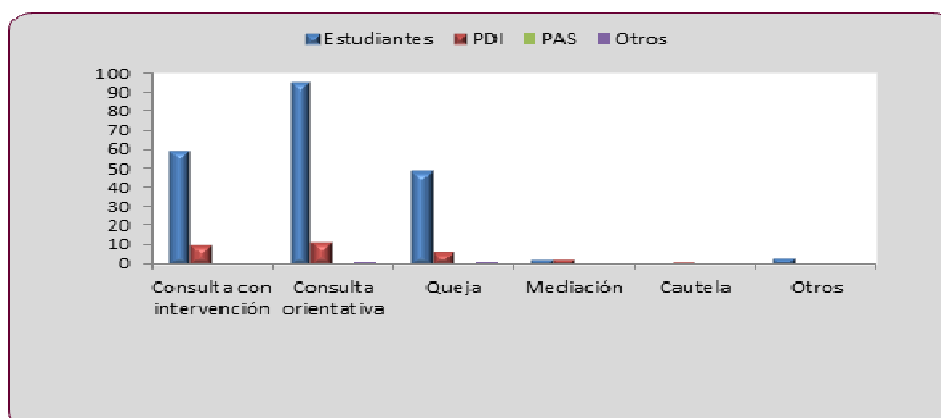
COLECTIVO	2013/14	2012/13	2011/12	2010/11	2009/10	2008/09	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
ESTUDIANTES	211	223	147	171	165	159	153	176	159	88
PDI	34	28	16	54	33	23	20	24	25	23
PAS	0	5	5	6	21	19	6	8	17	11
OTROS	2	0	2	0	0	0	4	2	0	0
TOTAL	247	256	170	231	223	201	183	210	201	122

En cuanto al tipo de actuaciones por colectivo (Tabla 3 y Gráfica 4), se puede observar que el colectivo de Estudiantes presentó 155 consultas, de las cuales 95 se agruparon como consultas orientativas y 60 como consultas con intervención. Asimismo, este colectivo presentó 49 quejas y solicitó 3 intervenciones de mediación. El colectivo del PDI presentó 22 consultas, de las cuales 12 fueron consultas orientativas y 10 consultas con intervención, 7 quejas, 2 cautelas, y requirió 3 intervenciones de mediación. Cabe mencionar que en el período 2012-2013, no se habían registrado quejas por parte de los miembros de este colectivo.

Tabla 3. TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES REALIZADAS POR COLECTIVOS

Colectivo	Consulta con intervención	Consulta orientativa	Queja	Mediación	Cautela	Otros
Estudiantes	60	95	49	3	0	4
PDI	10	12	7	3	2	0
PAS	0	0	0	0	0	0
Otros	0	1	1	0	0	0
TOTAL	70	108	57	6	2	4

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 2013-2014 correspondió a las titulaciones de Grado, con un total de 105 actuaciones (58 %), seguido de las actuaciones relacionadas con la Licenciatura, que fueron 43 actuaciones (24 %), las de postgrado con 25 actuaciones (14 %) y en último lugar, las correspondientes a Diplomaturas, con 5 actuaciones (3 %) y “Otros” con 2 actuaciones (1 %) (Tabla 4 y Gráfica 5).

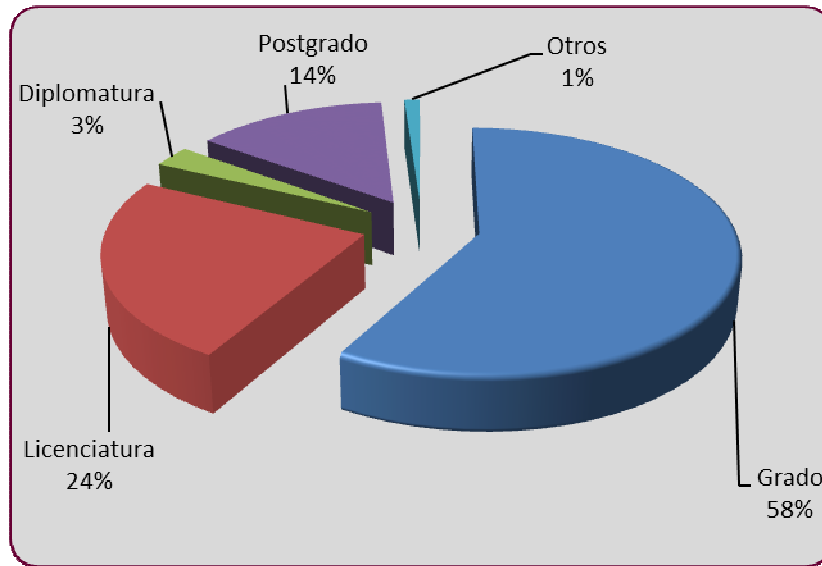
Tabla 4. NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR TIPO DE TITULACIÓN

TITULACIÓN	Número de actuaciones
Grado	105
Licenciatura	43
Postgrado	25
Diplomatura	5
Otros	2
TOTAL	180

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.

El incremento en el número de las actuaciones que afectan a Postgrado, respecto al período anterior, parece ser la consecuencia del aumento sustancial en la oferta de este tipo de estudios en nuestra Universidad.

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



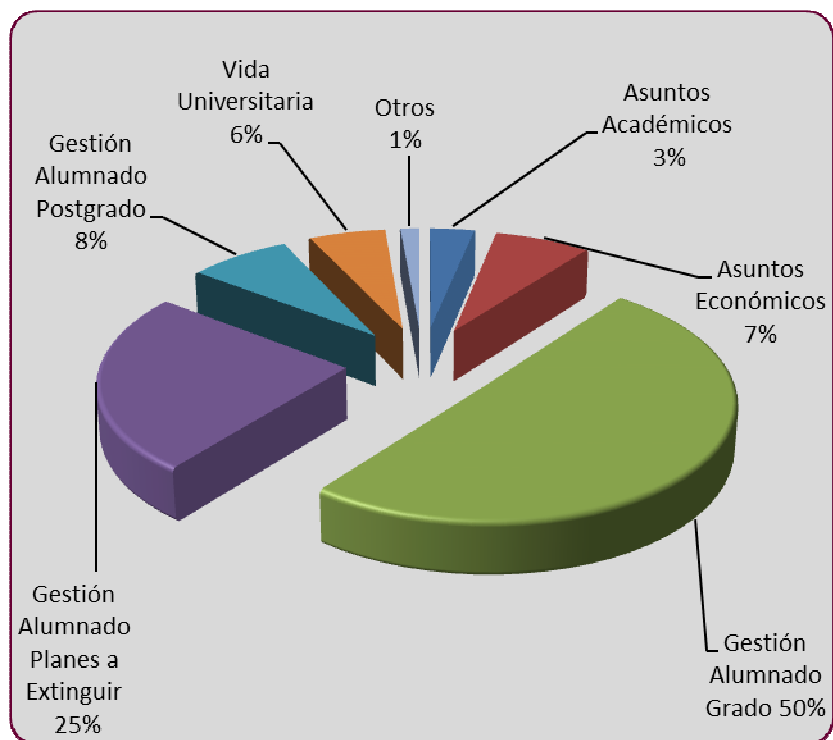
2.1.1.2. Objeto y número de actuaciones

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 (106 actuaciones), Gestión Alumnado Planes Extinguidos y/o en extinción (52 actuaciones), Gestión Alumnado Postgrado (16 actuaciones), Asuntos Económicos (15 actuaciones), Vida Universitaria (12 actuaciones), Asuntos Académicos (7 actuaciones) y Otros (3 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	Número
Gestión Alumnado Grado	106
Gestión Alumnado Planes a Extinguir	52
Gestión Alumnado Postgrado	16
Asuntos Económicos	15
Vida Universitaria	12
Asuntos académicos	7
Otros	3
Total	211

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” (106 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” (36), seguido de las actuaciones relacionadas con “Acceso/Matrícula” (19), “Exámenes” (13), “Convalidación y Permanencia” (12), “Planes de Estudios” (11), “Prácticas” (5), “Trabajo Fin de Grado” (3), “Expediente académico” (1) y “Programas de Intercambio” (1).

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 2012-2013, 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) irregularidades en la aplicación de las guías docentes; ii) retraso en la publicación de las calificaciones; iii) disconformidad con los criterios de evaluación; iv) desacuerdo con la calificación de asignaturas; v) dificultad para superar determinadas asignaturas; vi) incumplimiento de la normativa de evaluación; 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, 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 (GAG)

OBJETO	nº actuaciones	%
Evaluación	36	32
Acceso/Matrícula	19	17
Exámenes	13	11
Convalidación y Permanencia	12	11
Planes de Estudios	11	10
Prácticas	5	4
TFG	3	3
Expediente académico	1	1
Programas de Intercambio	1	1
Otros	11	10
TOTAL	112	100

Como se puede observar, en este período se volvió a registrar un número significativo de expedientes relacionados 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 en el cumplimiento de los mismos. Sería recomendable, como ya se indicó en las Memorias de años anteriores, que los diferentes órganos de la Universidad implicados en la elaboración y aprobación de los programas y guías docentes de las asignaturas, en el ejercicio de las responsabilidades y competencias que les corresponden, intenten evitar que se produzcan tales situaciones e insistan en la importancia de su redacción precisa y acorde con la normativa en vigor de la UAH.

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 “Acceso/Matrícula”, entre las que es importante mencionar las siguientes: i) modificación de matrícula por causas justificadas; ii) desacuerdo con la calificación de la PAU; iii) problemas con el programa de automatrícula; iv) falta de publicación de guías docentes durante el período de matrícula; v) problemas para realizar matriculación parcial de asignaturas, etc.

Dentro de este grupo de actuaciones relacionadas con la Gestión del Alumnado de Grado, cabe destacar de manera especial por la creciente demanda de intervenciones de la oficina del Defensor Universitario, las que hacen referencia a los Trabajos de Fin de Grado (TFG), aunque en este período solamente se han registrado 3 expedientes relacionados con este tema.

El problema deriva de la diferente concepción que existe entre los profesores del significado de esta asignatura y de la forma en que debe ser evaluada. Se da una aparente contradicción entre los distintos Centros que constituyen la Universidad sobre aspectos relacionados con la función y responsabilidad del Tutor, constitución de los Tribunales, requerimiento o no de defender el TFG ante un Tribunal para ser evaluado, presencia o no del Tutor en el Tribunal, evaluación del TFG únicamente por el Tutor, etc. Desde la Defensoría, y teniendo en cuenta la repercusión que el TFG tiene en el expediente académico de los alumnos, dado el elevado número de créditos que representa en la mayor parte de los Grados, creemos que se debe de buscar un equilibrio entre las distintas titulaciones, porque se están dando casos de flagrante agravio comparativo entre las calificaciones otorgadas a los estudiantes, que se ven condicionadas por los diferentes criterios que se aplican en cada uno de los Centros, en cada uno de los tribunales y por la diferente implicación del Tutor en el desarrollo de los trabajos.

Desde la Oficina del Defensor Universitario invitamos a todos los responsables de velar por las buenas prácticas en materia docente a una reflexión profunda sobre este tema, extensible a los Proyectos Fin de Carrera (PFC) de la Escuelas Técnicas aún en vigor para los alumnos de los Planes de estudio en extinción, con el fin de establecer de la forma más clara posible las bases que deben regir el procedimiento de evaluación de los TFGs y PFCs 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.

Por último, hemos englobado en el apartado “Otros” aquellas actuaciones que por su naturaleza no se pueden incluir en el resto de los apartados contemplados en la aplicación informática que estamos utilizando en la Defensoría, entre las que cabe destacar las siguientes: i) disconformidad con el cambio de denominación del Grado y sus consecuencias; ii) desacuerdo con el trato de profesores; iii) problemas con la acreditación del nivel de idioma exigido; iv) disconformidad por denegación de ayuda al estudio, etc.

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

En cuanto a las actuaciones relacionadas con “Gestión Alumnado Planes Extinguidos y/o en Extinción” (GAPE) 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 (GAPE)

Objeto de las actuaciones	nº actuaciones	%
Permanencia y Reconocimiento de Créditos	31	12
Evaluación	8	15
Exámenes	6	13
Otros	7	60
TOTAL	52	100

Como se puede observar, llama la atención el elevado número de expedientes tramitados relativos a “Permanencia y Reconocimiento de créditos” (31), lo que refleja la gran preocupación de los alumnos de Planes extinguidos y/o en extinción por 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 reconocimiento de créditos cursados en otros centros de la Universidad o extranjeros (Erasmus), asesoramiento u orientación para finalizar estudios, asesoramiento sobre recurso contra la revisión, asesoramiento sobre el paso al Grado, etc.

En relación con otros asuntos planteados asimismo por los alumnos de Planes Extinguidos y/o en Extinción, hemos tramitado también en la Defensoría numerosos expedientes sobre los siguientes temas: i) funcionamiento de los Tribunales de Compensación; ii) denegación de solicitudes al Tribunal de Compensación; iii) procedimiento de solicitud de convocatorias adicionales al Consejo Social; iv) disconformidad con la aplicación de los criterios de evaluación,; v) desacuerdo con calificaciones; vi) desacuerdo con las fechas de convocatoria extraordinaria, etc.

- Actuaciones relacionadas con Gestión del Alumnado de Postgrado

El objeto de las actuaciones relativas a “Gestión Alumnado Postgrado” (GAP) 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 (GAP)**

OBJETO DE LAS ACTUACIONES	nº actuaciones	%
TFM	5	29
Evaluación	4	24
Becas	2	23
Expedientes	1	12
Acceso Matrícula	1	6
Otros	4	6
TOTAL	17	100

En relación con las actuaciones contempladas en este apartado, cabe señalar las que hacen referencia al Trabajo Fin de Máster, que en los expedientes tramitados han tenido como objeto los siguientes temas: disconformidad con la calificación, problemas con su presentación y falta de asesoramiento del Tutor. En el TFM se debe incidir, al igual que se ha hecho con referencia al TFG, en la 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 según consta en el Reglamento del Trabajo Fin de Máster de la Universidad, aprobado en el Consejo de Gobierno de 23 de Febrero de 2012.

Es conveniente señalar que en el apartado denominado “Otros” se incluyen expedientes relacionados con una gran diversidad de temas, entre los que cabe destacar una serie de quejas sobre aspectos tan relevantes como: modificación del Plan de Estudios de Máster, deficiencias en la coordinación y contenido de Máster, comportamiento inadecuado de profesores, etc.

- 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, cabe señalar que bajo el epígrafe “Asuntos Académicos” se han agrupado aquellas actuaciones relacionadas con la actividad docente que hemos considerado que tienen una repercusión importante sobre la calidad de la docencia, entre las que cabe destacar: i) falta de disciplina en el desempeño de la actividad docente de un profesor; ii) disconformidad con actitud de profesores en estudios de Grado y/o Máster; iii) ausencia reiterada e injustificada de un profesor a clase, iv) baja calidad de la docencia, etc. 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 a plantear a las autoridades académicas, al igual que quedó reflejado en la Memoria del curso anterior, la necesidad

de adoptar medidas para que estas situaciones no vuelvan a repetirse en nuestra Universidad. En el apartado “Asuntos Económicos” se encuadran las actuaciones relacionadas con: i) Becas y Contratos (convocatoria, denegación, retrasos, disconformidad con criterios aplicados, etc.); ii) Precios y Tasas (dificultades para afrontar el pago de matrícula, bloqueo de expediente por retraso en el pago, devolución importe de matrícula por anulación en Grado y Máster, demora en la devolución de tasas de pre-inscripción, etc.).

Como en años anteriores y dada la gran incidencia que ha tenido en el colectivo de Estudiantes, la Comunidad Universitaria y la sociedad española, en general, y madrileña, en particular, la subida de los precios públicos de matrícula de Grado y Postgrado y el recorte tan llamativo en las ayudas generales al estudio, nos gustaría hacer constar nuestra satisfacción con la publicación en nuestra Universidad de Alcalá, al igual que en el período anterior, de la “Convocatoria de Ayudas al Estudio para Situaciones Sobrevenidas” (Programa Propio de la UAH) correspondiente al Curso Académico 2013/2014, que junto con la posibilidad de un aplazamiento del pago de las tasas de matrícula en 10 meses para estudiantes de Grado y alumnos de los de Planes de Estudio no renovados, contribuye a paliar la situación económica que está afectando a nuestros estudiantes. Somos conscientes del gran esfuerzo que actualmente realizan muchas familias por mantener a sus hijos en los estudios que han iniciado, y 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) incorrecta utilización de redes sociales; ii) problemas derivados de bloqueo de red social; iii) uso indebido de plataforma virtual; iv) deficiencias en los Servicios a la Comunidad Universitaria (retraso en la devolución de la fianza en residencia universitaria, problemas de infraestructura y servicios en centro docente); v) problemas relacionados con la ceremonia de Graduación; vi) problemas derivados de expediente disciplinario; vii) problemas relacionados con la representatividad de estudiantes en distintos órganos, etc.

Como se puede observar, es creciente el número de actuaciones relacionadas con el uso indebido de sistemas de comunicación digitales, con las graves consecuencias que ello conlleva. 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. Conviene también dejar claro que la plataforma virtual universitaria debe ser utilizada únicamente con fines académicos y que el uso de chats, redes sociales, etc. con mensajes que pudieran resultar ofensivos hacia otros universitarios, constituye una falta grave que debe ser denunciada ante los órganos correspondientes.

2.1.2. Actuaciones relativas al PDI.

El número de actuaciones realizadas a instancia del PDI ha sido de 34 (13 %), lo que supone un ligero aumento con respecto al período anterior (28 actuaciones, 11 %).

Las actuaciones relativas al PDI se han distribuido en orden descendente según el tema objeto de las mismas de la siguiente forma: Vida Universitaria (12 actuaciones), Asuntos Académicos (9 actuaciones), Gestión Alumnado Grado (6 actuaciones), Asuntos Laborales (4 actuaciones), Asuntos Económicos (2 actuaciones) y Gestión Alumnado Postgrado (1 actuación) (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	12
Asuntos Académicos	9
Gestión Alumnado Grado	6
Asuntos Laborales	4
Asuntos Económicos	2
Gestión Alumnado Postgrado	1
TOTAL	34

En el apartado “Vida Universitaria” que es en el que se ha registrado un mayor número de expedientes (12 actuaciones), se han agrupado las actuaciones relacionadas con los siguientes temas: i) Comportamiento irrespetuoso de alumnos en clase y/o en examen; ii) dificultades de convivencia en Departamentos; iii) uso indebido de la plataforma virtual; iv) desacuerdo con la gestión en la dirección de Departamento; v) deficiencias en Servicios a la Comunidad Universitaria, etc.

Bajo el epígrafe “Asuntos Académicos” (9 actuaciones) se han agrupado una serie de expedientes de índole muy variada que tienen relación con los siguientes temas: i) desacuerdo con organización y/o asignación de la docencia; ii) problemas con la dirección de TFG por interrupción de contrato; iii) problemas para constituir grupo de investigación; iv) asesoramiento sobre regulación del tamaño de grupos docentes, etc.

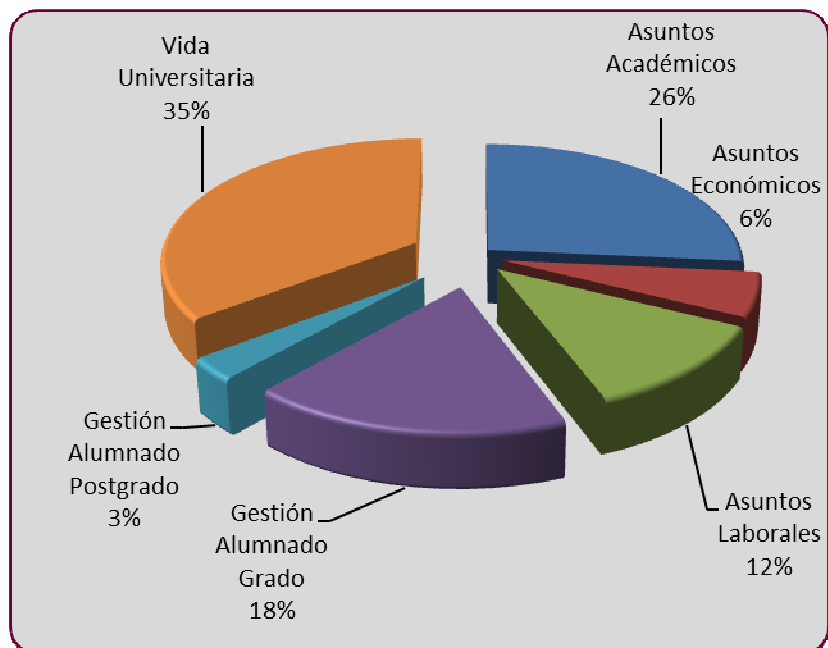
En el apartado “Gestión Alumnado Grado” (6 actuaciones) se han incluido las actuaciones relacionadas con los siguientes temas: i) asesoramiento sobre normativa de exámenes; ii) problemas en la realización de prácticas clínicas; iii) asesoramiento sobre requisitos de convocatorias extraordinarias; iv) asesoramiento sobre normativa aplicable en casos de copia en examen, etc.

Bajo el epígrafe “Asuntos Laborales” (4) se han englobado los expedientes relacionados con los siguientes temas: i) comportamiento inadecuado de Director de Proyecto; ii) oposiciones y

concursos; iii) problemas con el paso de becario FPI a contrato; iv) silencio administrativo ante recurso interpuesto, etc.

En relación al apartado “Asuntos Económicos” se han tramitado dos expedientes, uno relacionado con el retraso en la resolución definitiva de la Ayuda Social y otro sobre problemas para disfrutar una Ayuda de Movilidad por interrupción de contrato.

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



2.1.3. Actuaciones relativas al PAS.

Durante el curso 2013-2014 no ha habido demanda de los miembros de este colectivo en la Oficina del Defensor Universitario.

2.1.4. Actuaciones relativas a personas no pertenecientes a los colectivos universitarios.

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. Una de estas actuaciones hace referencia al bloqueo de una red social durante el proceso de votación de candidatos a un concurso de relatos, y otra, a problemas en la homologación de un título de un ex – alumno extranjero, que hemos asignado a los apartados “Vida Universitaria” y “Asuntos Académicos”, respectivamente.

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: Facultad de Biología, Ciencias Ambientales y Química (40 actuaciones) (17%), Facultad de Medicina y CC. de la Salud con (35 actuaciones) (16%) y Escuela Politécnica Superior (30 actuaciones) (13%). 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	%
Facultad de Biología, Ciencias Ambientales y Química	40	17%
Facultad de Medicina y CC. de la Salud	35	16%
Escuela Politécnica Superior	30	13%
Facultad de CC. Económicas, Empresariales y Turismo	29	12%
Facultad de Filosofía y Letras	28	11%
Escuela de Arquitectura	20	9%
Facultad de Educación	19	8%
Facultad de Derecho	15	7%
Facultad de Farmacia	8	4%
E.U. de Magisterio "Cardenal Cisneros"	2	1%
Instituto U. de Investigación en Estudios Norteamericanos (IUIEN)	2	1%
Fundación CIFF	1	0.5%
Residencias Universitarias	1	0.5%
TOTAL	230	

3. ACTUACIONES A INICIATIVA PROPIA.

3.1. Seguimiento del funcionamiento de los Tribunales de Compensación.

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

**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	1	1
	DPL. ENFERMERÍA	1	0
	GRADO ENFERMERÍA	1	0
	GRADO FISIOTERAPIA	2	2
FACULTAD DE FARMACIA	LCDO. FARMACIA	2	2
FACULTAD DE BIOLOGÍA, CC. AMBIENTALES Y QUÍMICA	GRADO CC. AMBIENTALES	1	0
	LCDO. CC. AMBIENTALES	2	0
	LCDO. BIOLOGÍA	16	16
	LCDO. QUÍMICA	2	0
FACULTAD DE DERECHO	LCDO. DERECHO	23	23
	GRADO DERECHO	2	1
FACULTAD DE CC. ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y TURISMO	LCDO. ADE	11	3
	DPL. ADE (GUADALAJARA)	9	9
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	LCDO. HISTORIA	3	1
	LCDO. FILOLOGÍA HISPÁNICA	1	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN	DPL. MAGISTERIO	15	14
E.T.S. ARQUITECTURA	ARQUITECTURA	2	2
E. POLITÉCNICA SUPERIOR	ING. TELECOMUNICACIÓN	3	3
	ITT SISTEMAS ELECTRÓNICOS	16	15
	ITT SISTEMAS TELECOMUNICACIÓN	8	7
	ITT TELEMÁTICA	4	4
	ITT ELECTRÓNICA INDUSTRIAL	17	16
CENTROS ADSCRITOS			
C.U. "CARDENAL CISNEROS" MAGISTERIO	DPL. LENGUA EXTRANJERA	5	3
	DPL. EDUCACIÓN INFANTIL	3	3

Como se hizo constar en la Memoria correspondiente al período 2012/2013, el informe que remiten los centros cada año a la oficina del Defensor Universitario sobre las solicitudes admitidas y las compensaciones concedidas por el Tribunal de Compensación, se acompaña, en algunos casos, de los criterios específicos consensuados por cada centro que se aplican para valorar las solicitudes presentadas. Desde esta Defensoría se considera fundamental el conocimiento de estos criterios por parte de los alumnos al comienzo de cada curso y por tanto, se recomienda a los centros que faciliten dicha información y que la hagan pública a través de sus páginas web para que los alumnos puedan valorar lo que supondría agotar la única posibilidad que poseen de someterse al proceso de

evaluación por compensación. También convendría reflexionar sobre el impacto de los cambios de estructura de los Departamentos y Centros tras el proceso de fusión llevado a cabo en la Universidad, lo que requeriría la adaptación de la normativa actual sobre el Sistema de Compensación contenida en la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes a la nueva estructura.

3.2. 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 252 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 108 personas, que se corresponde con un 43 % del total, porcentaje que se mantiene similar al 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 muchas veces con la que se refleja en las gráficas que se presentan en la Memoria, que se han basado en la clasificación que la Defensoría ha realizado de los distintos expedientes 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.

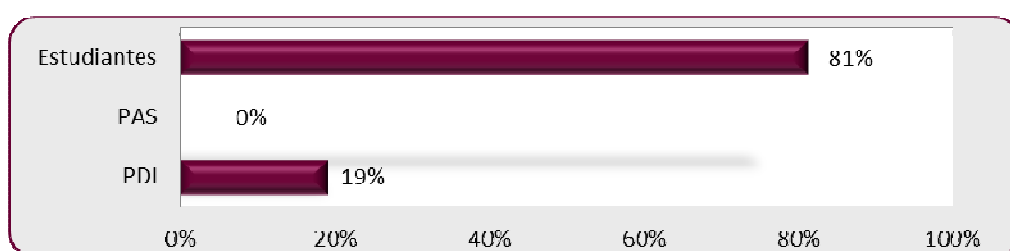
Entre las personas que respondieron al cuestionario, el 81 % afirmaron pertenecer al colectivo de los Estudiantes y el 19 % al de PDI. Es preciso señalar que la participación del PDI ha sido un 5 % superior a la del curso anterior.

**RESUMEN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO DURANTE EL PERÍODO 2013/2014**

**Cuestionarios enviados: 252
Cuestionarios contestados: 108**

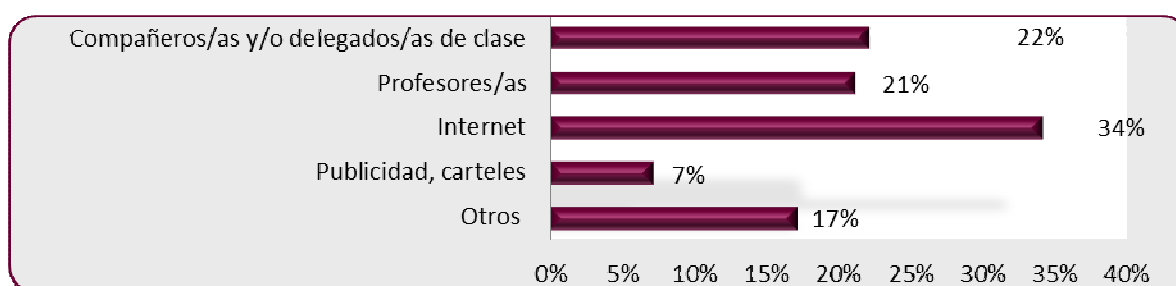
1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece Vd.?

Estudiantes	81%
PAS	0%
PDI	19%



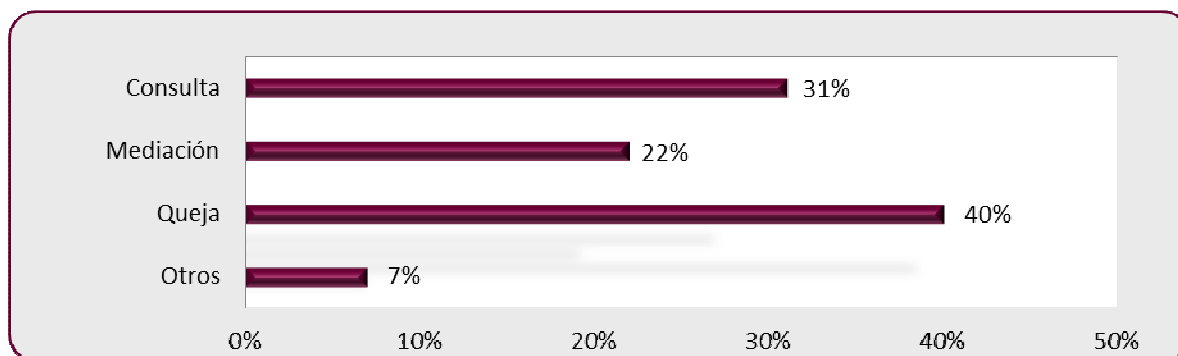
2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?

Compañeros/as y/o delegados/as de clase	22%
Profesores/as	21%
Internet	34%
Publicidad, carteles	7%
Otros	17%



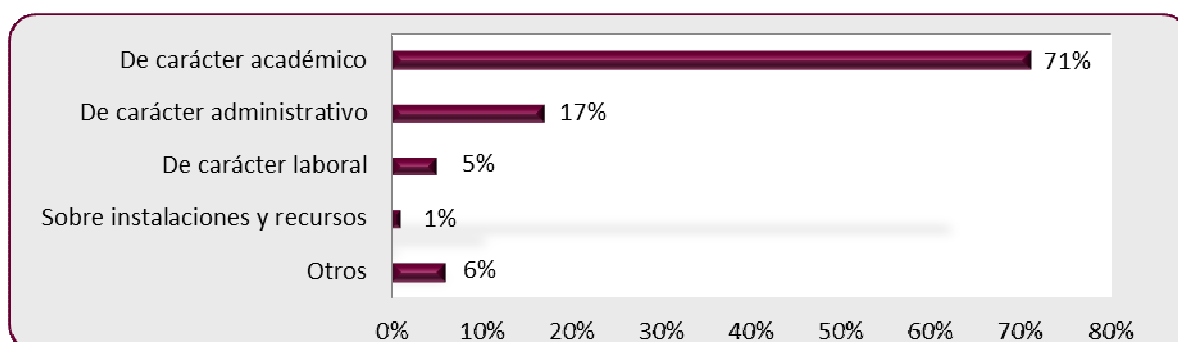
3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?

Consulta	31%
Mediación	22%
Queja	40%
Otros	7%



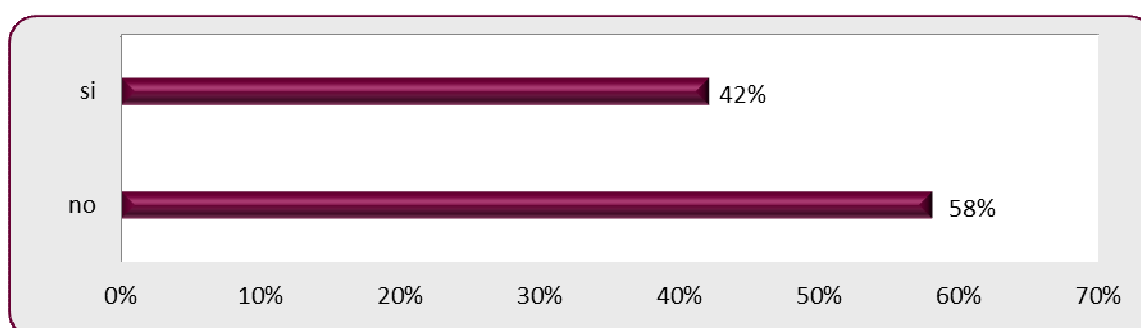
4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue:

De carácter académico	71%
De carácter administrativo	17%
De carácter laboral	5%
Sobre instalaciones y recursos	1%
Otros	6%

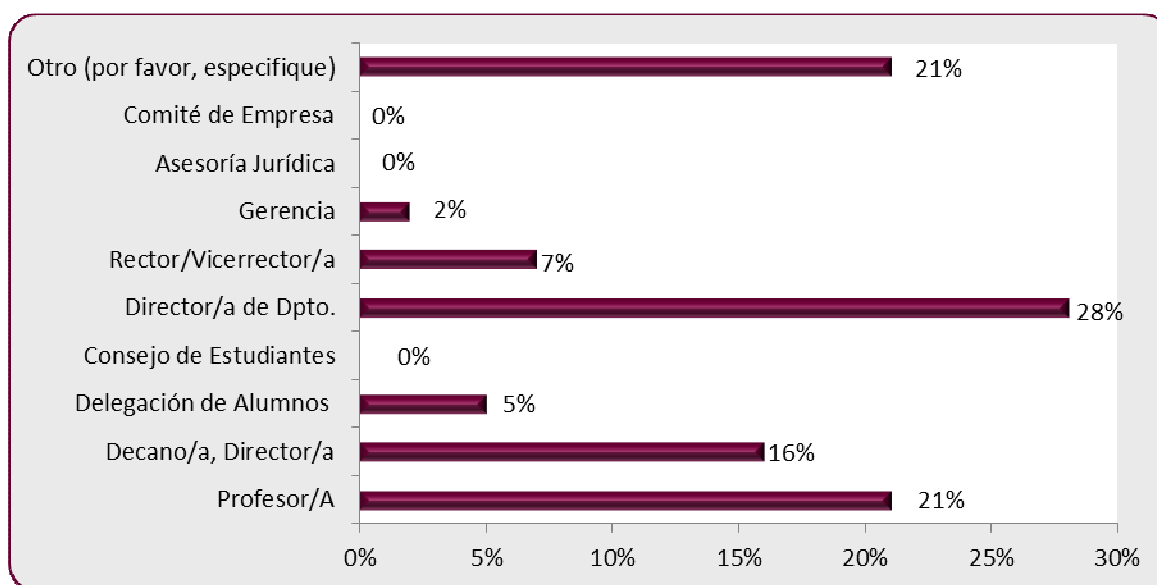


5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?

si	42%
no	58%

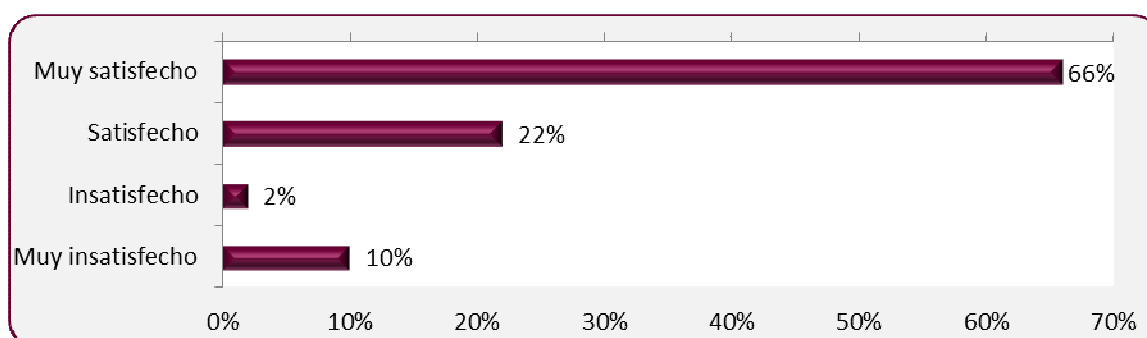


Profesor/A	21%
Decano/a, Director/a	16%
Delegación de Alumnos	5%
Consejo de Estudiantes	0%
Director/a de Dpto.	28%
Rector/Vicerrector/a	7%
Gerencia	2%
Asesoría Jurídica	0%
Comité de Empresa	0%
Otro (por favor, especifique)	21%



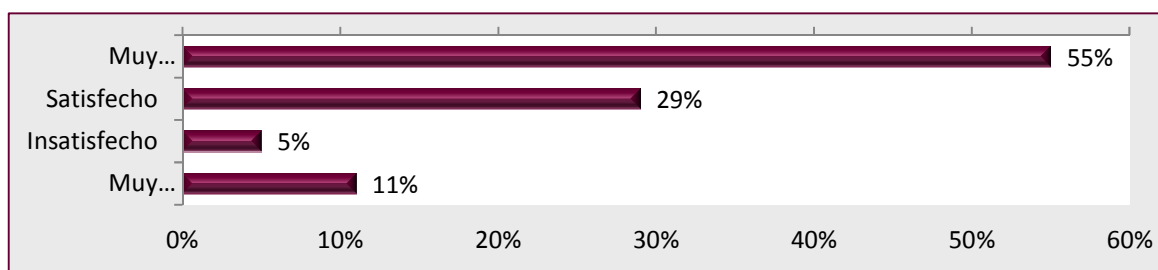
6.- Indique el grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario.

Muy satisfecho	66%
Satisfecho	22%
Insatisfecho	2%
Muy insatisfecho	10%



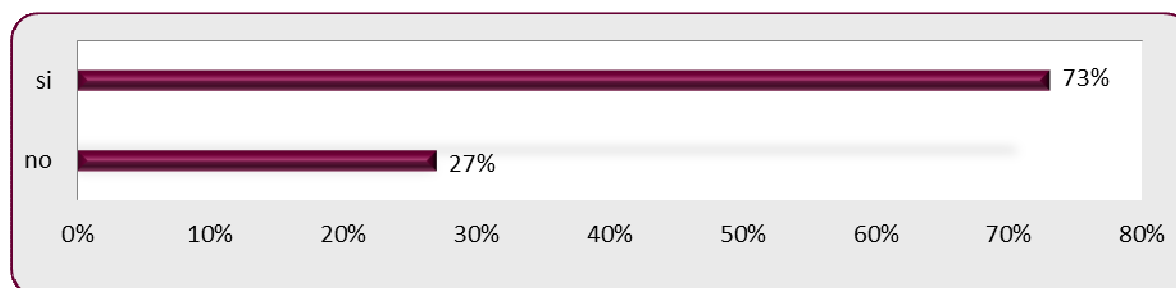
7.- En general ¿cuál es el grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?

Muy Satisfecho	55%
Satisfecho	29%
Insatisfecho	5%
Muy Insatisfecho	11%



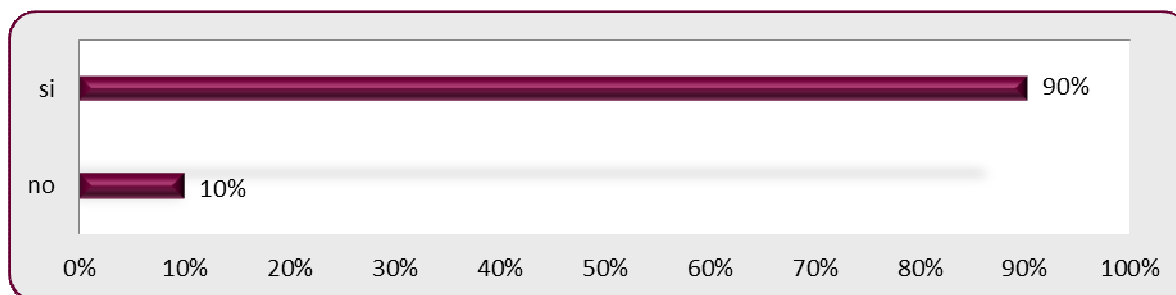
8. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?

si	73%
no	27%



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

si	90%
no	10%



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 22 % se informó a través de compañeros y un 21 % a través de profesores. Se deduce asimismo, que un 58% 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 84 %, resultados que mejoran sensiblemente los del período anterior.

Además, el 73 % de quienes respondieron la encuesta consideraron que la actuación del Defensor Universitario les había ayudado a resolver la cuestión planteada, lo que supone un 21 % más 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 un incremento de 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 2013-2014, los miembros del equipo de la Oficina del Defensor Universitario han asistido a los Encuentros que periódicamente se celebran con los Defensores Universitarios de las universidades públicas y privadas madrileñas, reuniones a las que en algunos casos se unen los Defensores de la Universidad de Castilla-La Mancha y de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Entre los encuentros celebrados, resultó de gran interés el que tuvo lugar el 23 de Septiembre de 2013, organizado por la Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid Dña. M^a del Carmen González Chamorro. A esta reunión asistieron los Defensores de todas las Universidades de la Comunidad de Madrid (URJC, UCM, UPM, UAH, UAM, CEU, UEM, Francisco de Vitoria y como invitado el de la UCLM) para tratar problemas comunes a todas las Defensorías, y especialmente los relacionados con el comienzo del curso académico en el que tuvo gran incidencia la subida de los precios públicos de matrícula. También se trató el tema de las novatadas en algunos Colegios Mayores que atentan a la dignidad humana de los residentes y se suscitó la necesidad de participación de los Defensores para atajar este grave problema que afecta fundamentalmente a la UCM.

En esta jornada, los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid dieron la bienvenida a los nuevos Defensores Universitarios, D. Vicente Mazimpaka Nibarere y D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, Defensores de la UAM y UCM, respectivamente.

4.2. Asistencia a Congresos y otros Encuentros.

Durante este período el equipo de la Oficina del Defensor Universitario ha asistido al XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en las Universidades de Sevilla y Pablo Olavide del 6 al 9 de noviembre de 2013. 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 Dña.

Adelaida de la Calle, Rectora de la Universidad de Málaga y Presidenta de la CRUE, quien realizó un análisis crítico de la situación actual de la universidad española.

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

- A) “La mediación en las Defensorías Universitarias”, coordinada por D. Carlos Alcocer, Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos y Dña. Encarnación Lemus López, Defensora de la Universidad de Huelva
- B) “Evaluación y Calificación en el ECTS: análisis de casos y conflictos en las Defensorías Universitarias”, coordinada por D. José Ramón Guillamón Fernández, Defensor de la UNED y Dña. María Acale, Defensora de la Universidad de Cádiz.
- C) “Derechos y políticas sociales: las Defensorías Universitarias ante la crisis y los recortes. Problemática de Becas”, coordinada por Dña. Marta Elena Alonso de la Varga, Defensora de la Universidad de León y D. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor de la Universidad de Murcia.
- D) “Guías docentes como contrato de investigación”, coordinada por D. Vidal Luis Mateos Masa, Defensor de la Universidad de Extremadura y Dña. Joana Petrus Bey, Defensora de la Universidad de las Islas Baleares.

El Encuentro 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. También merece una especial referencia la intervención de despedida del Defensor saliente de la Universidad Pablo Olavide, D. Eduardo Gamero, que nos emocionó a todos con su cercanía y su brillante dicción.

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 las Defensoras Adjuntas, 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 15 de octubre de 2013, el 18 de febrero de 2014 y el 27 de Mayo de 2014. En las sesiones, el equipo del Defensor Universitario realizó un detallado informe de las actuaciones más relevantes que se estaban tramitando, con objeto de escuchar la opinión de los miembros del O.P. y A. y responder a las cuestiones o dudas que se pudieran plantear. Asimismo, se debatió sobre aquellos temas que más preocupan a los distintos estamentos universitarios, para que desde la Defensoría 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 MONTAÑEZ (Gestión Económica RR.HH.)	D. José MORALES DE LOS RÍOS PAPPA (Derecho)
	D. José Raúl FERNÁNDEZ DEL CASTILLO (Dpto. CC. de la Computación)	D. Jesús LA RODA MUÑOZ (Servicios e Infraestructuras)	D.ª Leticia SAN CLEMENTE MUÑOZ (CC. Ambientales)
SUPLENTE	D. Fernando CRUZ ROLDÁN (Dpto. Teoría de la Señal)	D.ª Carmen SASTRE MERLÍN (Admón. Centros E. Politécnico)	D. Karim M. CHAIRY LAAMRANI (Derecho)
	D.ª Gema CASTILLO GARCÍA (Dpto. Filología Moderna)	D.ª Juana FRÍAS FERNÁNDEZ (Servicios Informáticos)	D. Cristian ZAPATA RUIZ (CCAFYDE)

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

La Memoria del Defensor Universitario que se presenta al Claustro recoge las principales actuaciones realizadas por este órgano en 2013/14. Mediante el análisis del contenido de nuestras actuaciones, creemos poder aportar alguna luz sobre las principales deficiencias que hemos detectado en la institución universitaria a la que pertenecemos.

En el curso analizado, como en pasados períodos, hemos identificado nuevamente deficiencias relacionadas con la gestión administrativa de nuestra institución educativa (coincidencias horarias tanto de asignaturas como de exámenes; falta de publicación de las guías docentes en el momento de efectuar la matrícula; problemas relacionados con la elección del destino para la realización del Practicum; problemas con el sistema de automatrícula). La mayoría de estas incidencias son puntuales, afectando sólo a determinadas Escuelas o Facultades, o han sido solucionadas a lo largo del curso, tal sería el caso de los problemas planteados por el sistema de automatrícula, que no parecen haber vuelto a repetirse en el proceso de matriculación del alumnado del presente curso académico. A pesar de ello, esta Oficina quiere hacer constar que muchos alumnos acuden a nosotros a fin de que les informemos sobre cuestiones relacionadas con la matrícula, las reglas de permanencia en sus estudios, el funcionamiento de los Tribunales de Compensación, u otras cuestiones relacionadas con la gestión académica. Entendemos que esa información administrativa debe ser proporcionada por las Secretarías de alumnos, los Decanatos y Direcciones de Escuela o por los Departamentos, de modo que la reiteración de estos expedientes puramente informativos nos lleva a pensar que la información facilitada por esos órganos pudiera no ser suficiente o ser poco clarificadora.

Desde el punto de vista estrictamente académico, queremos resaltar que la mayoría de los expedientes abiertos a instancias de alumnos tienen su origen en problemas relacionados con la evaluación de las asignaturas cursadas. En ese sentido, nos preocupa especialmente que parte de las quejas del alumnado vuelvan a incidir en una problemática ya conocida y denunciada por la Defensoría, en concreto, la ambigüedad y la falta de cumplimiento de las Guías docentes por parte del profesorado. Aprovechamos así nuestra Memoria anual para recordar que las Guías deben recoger los planes docentes de nuestras asignaturas, incluyendo el sistema y las características de la evaluación de las mismas, y que tales planes deben ser aprobados por los Consejos de Departamento y las Juntas de Centro, que son también garantes de su estricto cumplimiento. Sólo dotando de la suficiente publicidad a estos instrumentos y asegurando su conveniente cumplimiento, evitaremos arbitrariedades en la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

También en este ámbito, queremos dejar patente el significativo número de expedientes relacionados con la gestión y evaluación de los Trabajos de Fin de Grado y los Trabajos de Fin de Master. La mayoría de los asuntos tramitados por esta Oficina ponen de relieve que estos trabajos, cuya naturaleza, modo de realización y responsabilidad del Tutor están perfectamente regulados en normativas específicas publicadas por nuestra Universidad, no siempre son dirigidos o tutelados convenientemente, ni evaluados de forma adecuada por el tribunal correspondiente. En relación con esta cuestión, la Oficina del Defensor Universitario llama a la comunidad universitaria a reflexionar sobre dos planos. Si la configuración actual de nuestras titulaciones de Grado y Postgrado obliga al

alumnado a realizar los trabajos antes mencionados, parece evidente que la Universidad debe asegurar que tales trabajos sean formativos y contribuyan al desarrollo de competencias básicas. Siendo conscientes de esto, este órgano llama también a las autoridades universitarias a valorar adecuadamente el tiempo que los docentes invierten en la tarea de orientar, supervisar y corregir cada uno de los trabajos en que se encuentran implicados. Difícilmente puede exigirse responsabilidad a quienes no ven reconocido su esfuerzo: contribuyamos todos a que ambas afirmaciones sean posibles.

Aunque menores en número, también nos han parecido especialmente preocupantes los casos en los que los estudiantes han puesto de manifiesto que alguno de los profesores de nuestra Universidad no respeta las fechas previstas para el cierre de actas ni los derechos de los alumnos en cuanto a la revisión de las calificaciones provisionales de una materia. En este sentido, volvemos a recordar que el respeto a las fechas oficialmente previstas para el cierre de actas es esencial para que el proceso de matriculación se desarrolle convenientemente, además de constituir una prueba evidente de respeto del profesorado hacia aquellos a los que no sólo debemos transmitir conocimientos, sino también valores, entre ellos, el de la responsabilidad y el compromiso. Igualmente, queremos volver a incidir en la relevancia que tiene la revisión de las calificaciones obtenidas por el alumnado no sólo para evitar posibles arbitrariedades en la evaluación, sino también para contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la comprensión de los errores cometidos. En esta lógica, volvemos a instar a todos los miembros de la comunidad universitaria a asumir plenamente sus obligaciones, asegurando que las revisiones se produzcan en los plazos y lugares estipulados en la Normativa de la UAH, que el alumnado tenga posibilidad de acceder a todas las evidencias en que se basa su calificación y que reciba una respuesta suficientemente aclaratoria sobre el porqué de los resultados obtenidos.

Desde el punto de vista estrictamente académico, queremos también llamar la atención sobre las quejas que hemos recibido en relación con el funcionamiento de los Tribunales de Compensación en algunas Facultades o Escuelas. En ese sentido, queremos recordar que los requisitos generales que se exigen a los alumnos para poder optar a la compensación de la última asignatura que tengan pendiente para finalizar sus estudios aparecen claramente reflejados en los arts. 30 y ss. de la Normativa Reguladora de los Procesos de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH. Cada Tribunal de Compensación puede aprobar y hacer públicos criterios objetivos a utilizar para resolver las solicitudes que se le presenten (art. 32.5 de la Normativa precitada), pero no parece procedente la aplicación de tales criterios sin que éstos hayan sido convenientemente publicitados, tal y como exige no sólo nuestra normativa específica, sino también uno de los principios rectores del Estado de Derecho, véase, el principio de publicidad de las normas (art. 9.3 de la Constitución española). Igualmente, los Tribunales de Compensación deben recordar su calidad de órgano administrativo y, en ese sentido, deben ser especialmente cuidadosos a la hora de motivar las resoluciones denegatorias de la compensación de una materia (art. 54 de la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), ya que la ausencia de tal justificación provoca la absoluta indefensión del alumnado. Finalmente, creemos conveniente sugerir la creación de varios Tribunales de Compensación en aquellos centros que alberguen diversas titulaciones, tal y como de hecho admite nuestra actual normativa (art. 30.4 de la Normativa reguladora de los procesos de evaluación de los aprendizajes de la UAH), en la medida en que entendemos que los criterios a aplicar para la compensación de una materia deberían quizás ser diferentes en las titulaciones dependientes de un mismo centro.

En lo que a la actividad docente se refiere, esta Defensoría quiere llamar la atención nuevamente sobre los casos de incumplimiento de los más elementales deberes vinculados a la docencia por alguno de los profesores de esta institución. Aunque los docentes señalados por este incumplimiento son muy escasos en número, esta Oficina desea recordar al conjunto de la comunidad universitaria la diligencia y contundencia con que estos asuntos deben ser tratados, en pro de los intereses de nuestros alumnos y del prestigio de la Universidad a la que pertenecemos. La falta de diligencia y contundencia en el tratamiento de estos asuntos no sólo desmerece el sentido profesional, sino que también devalúa nuestro compromiso con la sociedad a la que nos debemos.

En lo que a la convivencia universitaria se refiere, no queremos perder la oportunidad de señalar que esta Oficina ha recibido importantes quejas relacionadas con el comportamiento escasamente respetuoso de algunos alumnos. Si bien los expedientes tramitados en este sentido son pocos, nos parecen especialmente reprobables los que ponen de manifiesto un comportamiento irrespetuoso en las relaciones de los estudiantes, comportamiento que en algunos supuestos se ha producido utilizando *redes sociales*. Estos comportamientos resultan inadmisibles en cualquier ámbito y aún más en el nivel educativo del que nos ocupamos.

Finalmente, queremos reiterar el comentario que hicimos en la Memoria anterior incidiendo de nuevo en las consecuencias de la actual crisis económica en el ámbito universitario. La Oficina del Defensor Universitario ha atendido numerosas consultas de Estudiantes relacionadas con la imposibilidad de hacer frente al pago de las tasas universitarias. La terrible realidad que esconden estos expedientes, agudizada por el descenso de los recursos públicos destinados a becas de estudio, ha tratado de ser paliada por nuestra Universidad a través de un programa propio de Ayudas al Estudio, que merece todos nuestros elogios. Sin embargo, queremos resaltar que para la plena efectividad de este programa resultaría conveniente dar permanencia a los criterios exigidos a los alumnos que accedan al mismo, y proveer para que la convocatoria de las ayudas se realice no al finalizar cada curso académico, sino al comienzo del mismo.

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 2013 / MAYO 2014

13/06/1782	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con lugar y fecha de revisión de examen)
13/06/1783	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (orientación ante la imposibilidad de revisar presencialmente los trabajos de una asignatura)
13/06/1784	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (problemas con la calificación de una asignatura)
13/06/1785	Estudiantes	Abandono	Abandono
13/06/1786	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (denegación de adelanto de examen por estancia en el extranjero)
13/06/1787	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (solicitud de adelanto de examen por situación particular)
13/06/1788	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/ a Extinguir: Evaluación (desacuerdo con calificación de examen)
13/06/1789	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con criterios de evaluación)
13/06/1790	PDI	Consulta c/intervención	Asuntos laborales: Concurso y oposiciones (Exclusión en concurso de profesor)
13/06/1791	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (dudas sobre tribunal de revisión y cambio de fechas de examen final)
13/06/1792	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con aplicación de criterios de evaluación en una asignatura)
13/06/1793	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (disconformidad con aplicación de criterios de evaluación en una asignatura)
13/06/1794	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (imposibilidad de revisar físicamente un examen)
13/06/1795	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento sobre cambio de modalidad de examen)
13/06/1795 bis	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (dudas sobre convocatorias adicionales)
13/06/1796	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (modificación de matrícula por hospitalización)
13/06/1796 bis	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (desacuerdo con la calificación otorgada al Practicum)
13/06/1797	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (desacuerdo con calificación obtenida en PAU >45 años)
13/06/1798	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (retraso en publicación de calificaciones en una asignatura)
13/06/1799	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (desacuerdo con calificación de asignatura de Máster)
13/06/1800	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Otros (disconformidad con cambio de denominación de Grado y sus consecuencias)
13/06/1801	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Otros (disconformidad con cambio de denominación de Grado y sus consecuencias)

13/06/1802	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (error en publicación de la nota de una asignatura)
13/06/1803	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (disconformidad con la metodología de evaluación de una asignatura de Máster)
13/06/1804	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (convalidación del TFG de otro Grado)
13/06/1805	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (imposibilidad de superar una asignatura en convocatoria extraordinaria)
13/06/1806	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (convalidación de créditos obtenidos en Centro de Lenguas Extranjeras)
13/06/1807	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación para finalizar estudios)
13/06/1808	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (retraso en convalidación de créditos de libre elección)
13/06/1809	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (problemas calificación en Acta de asignatura reconocida)
13/06/1810	Estudiantes	Consulta con intervención.	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (criterios de evaluación de una asignatura)
13/06/1811	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación para finalizar estudios)
13/06/1812	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (orientación sobre convocatorias y Tribunal de Compensación)
13/06/1813	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (orientación sobre cursar asignaturas no consecutivas para finalizar)
13/06/1814	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento sobre requisitos convocatoria extraordinaria)
13/06/1815	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (incumplimiento de los criterios de evaluación de una asignatura)
13/06/1816	PDI	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento irrespetuoso de un alumno)
13/06/1817	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (problemas con la actividad docente de un profesor)
13/06/1818	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (solicitud de modificación de fecha de examen)
13/06/1819	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (orientación sobre recurso contra la calificación)
13/06/1820	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (dudas sobre criterios de calificación de una asignatura)
13/06/1821	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento para finalizar estudios)
13/06/1821bis	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento inadecuado de alumno)

13/07/1822	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con calificación de una asignatura)
13/07/1823	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre Tribunal de Compensación)
13/07/1824	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre asignaturas para finalizar la carrera)
13/07/1825	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento para finalizar estudios)
13/07/1826	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre asignaturas con convocatoria adicional agotada)
13/07/1827	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (dudas sobre evaluación de una asignatura)
13/07/1828	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Otros (exceso de pago por un crédito de libre elección)
13/07/1829	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento para superar asignatura clave para obtener beca)
13/07/1830	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento para solicitar convocatoria extraordinaria en dos últimas asignaturas)
13/07/1831	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (dificultades para el seguimiento y con la forma de corrección de una asignatura)
13/07/1832	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento sobre fecha de examen final y cuestiones sobre la evaluación)
13/07/1833	Otros	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Otros (problemas derivados por bloqueo de red social)
13/07/1834	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (problemas para finalizar la carrera)
13/07/1835	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Evaluación (desacuerdo con calificación de asignatura de Máster)
13/07/1836	estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (orientación sobre adaptación al Grado con estudios no finalizados)
13/07/1837	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Actividad Docente (dirección de TFG interrumpida por finalización de contrato)
13/07/1838	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Otros (coincidencia entre comienzo de clases y exámenes de septiembre)
13/07/1839	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (imposibilidad de superar una asignatura tras baja por enfermedad)
13/07/1840	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (disconformidad con calificación de una asignatura)
13/07/1841	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (duda sobre adelanto de convocatorias)
13/07/1842	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (orientación sobre permanencia)

13/07/1843	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre permanencia)
13/07/1844	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (agotamiento de convocatorias en dos asignaturas)
13/07/1845	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (incumplimiento de la normativa en guías docentes)
13/07/1846	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (malestar ante acusaciones infundadas de un compañero)
13/07/1847	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas (orientación sobre traslado de universidad siendo beneficiario de una ayuda en la UAH)
13/07/1848	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Otros (disconformidad con trato de profesor)
13/07/1849	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (horarios que se solapan en algunas asignaturas)
13/07/1850	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (disconformidad con procedimiento de calificación en TFM)
13/07/1851	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas para realizar matrícula parcial con asignaturas pendientes)
13/07/1852	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (ausencia de Guías Docentes en página web durante período de matrícula)
13/07/1853	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre permanencia en licenciatura)
13/07/1854	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas con el programa de automatrícula)
13/07/1855	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas con el programa de automatrícula)
13/07/1856	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (orientación sobre solicitud de revisión de asignaturas)
13/07/1857	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Otros (disconformidad con denegación de Ayuda al estudio por situaciones sobrevenidas)
13/07/1858	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Expedientes (retraso en la publicación en actas de la calificación del TFG)
13/07/1859	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con calificación de dos asignaturas)
13/07/1860	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (modificación de asignaturas en Plan de Estudios)
13/07/1860bis	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Otros (aplazamiento de pago de matrícula)
13/07/1861	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (exención de matrícula por discapacidad)
13/07/1862	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Otros (ausencia de guía docente en el momento de hacer la matrícula)
13/07/1863	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (imposibilidad de matricularse de una asignatura)

13/07/1864	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas con la preinscripción por Internet)
13/07/1865	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (problemas con presentación del TFM)
13/09/1866	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: TFG (problemas con presentación del TFG)
13/09/1867	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (desacuerdo con fecha de convocatoria extraordinaria en periodo no lectivo)
13/09/1868	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (imposibilidad de asistir a clase por motivos laborales)
13/09/1869	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Procedimiento Disciplinario (problemas derivados de expediente disciplinario)
13/09/1870	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (Asesoramiento sobre convocatorias extraordinarias en asignaturas extintas)
13/09/1871	PDI	Queja	Asuntos Académicos: Otros (desacuerdo con reparto docente en el Área)
13/09/1872	Estudiantes	Queja	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (disconformidad con incremento reciente de tasas universitarias)
13/09/1873	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (modificación del Plan de Estudios en Máster universitario)
13/09/1874	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (retraso en la obtención de justificante de matrícula para solicitar beca)
13/09/1875	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Otros (asesoramiento ante pérdida del derecho de permanencia)
13/09/1876	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (comportamiento inadecuado del profesor)
13/09/1877	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre Tribunal de Compensación)
13/09/1878	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Otros (desacuerdo con suspenso en PFC)
13/09/1879	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (asesoramiento sobre devolución de importe al anular matrícula en Grado)
13/09/1880	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (información sobre normativa en relación con deportistas de alto rendimiento)
13/09/1881	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (dificultades económicas para pagar la matrícula en Grado)
13/09/1882	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (asesoramiento sobre devolución de importe de matrícula en Máster)
13/09/1883	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Académicos: Actividad Docente (incumplimiento docente de profesor)
13/09/1884	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
13/09/1885	Estudiantes	Queja	Asuntos Económicos: Otros (disconformidad con reclamación de pago de matrícula de Grado sin justificación previa)
13/09/1886	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre permanencia)

13/09/1887	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (dificultades para convalidar una asignatura cursada en Erasmus)
13/09/1888	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Otros (disconformidad con la nota obtenida en el PFC)
13/09/1889	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
13/09/1889bis	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (dificultad económica para pago de matrícula)
13/10/1890	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: TFG (disconformidad con calificación en TFG)
13/10/1891	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
13/10/1892	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
13/10/1893	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (asesoramiento sobre matrícula en asignaturas de primero y segundo curso de Grado)
13/10/1894	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (orientación sobre examen para ingresar en Mención)
13/10/1895	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
13/10/1896	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre Tribunal de Compensación)
13/10/1897	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (orientación sobre pago de matrícula)
13/10/1898	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre permanencia.)
13/10/1899	Estudiantes	NO ADMITIDO	N O A D M I T I D O
13/10/1900	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
13/10/1901	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/ a Extinguir: Otros (desacuerdo con calificación TFC)
13/10/1902	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (orientación sobre recurso contra la revisión)
13/10/1903	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir.: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (solicitud de convocatoria adicional)
13/10/1904	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Académicos: Otros (Problemas derivados de falsificación documental)
13/10/1905	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (orientación sobre permanencia en Licenciatura)
13/10/1906	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (problemas con sistema de automatrícula)
13/10/1907	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (problemas en la elección del Practicum)
13/10/1908	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (reclamación de la nota de selectividad)

13/10/1909	Estudiantes	Abandono	Gestión Alumnado Grado: Otros (orientación sobre asistencia y puntualidad a clase)
13/10/1910	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (orientación sobre número de créditos a matricular)
13/10/1911	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Otros (problemas con la ceremonia de Graduación)
13/10/1912	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Actividad investigadora (problemas para constituir grupo de investigación)
13/10/1913	PDI	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (desacuerdo con gestión de la dirección del Departamento)
13/10/1913is	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (disconformidad con calificación en TFM)
13/10/1914	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Expediente (problemas en la expedición del Título de Programa Propio)
13/10/1915	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Programas de Intercambio (desacuerdo con suspenso en asignatura cursada y aprobada en estancia Erasmus)
13/10/1916	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento inadecuado de grupo de alumnos en clase)
13/10/1917	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Académicos: Otros (omisión en una publicación de un trabajo)
13/11/1918	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Otros (problemas con la ceremonia de Graduación)
13/11/1919	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia (solicitud de convocatoria adicional)
13/11/1920	Estudiantes	Queja	Asuntos Económicos: Precios y tasas (demora en la devolución de tasas de preinscripción en prueba de nivel de idioma)
13/11/1921	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Otros (problemas para disfrutar Ayuda de Movilidad por interrupción de contrato)
13/11/1922	PDI	Cautela	Asuntos Académicos: Otros (problemas con la asignación de la docencia)
13/11/1923	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumna Grado: Acceso/Matrícula (modificación de matrícula a tiempo parcial)
13/11/1924	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento sobre 5ª y 6ª convocatorias)
13/11/1925	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (cambio de fecha de examen por motivos justificados)
13/11/1926	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Becas y Contratos (asesoramiento sobre documentación necesaria para beca MEC)
13/11/1927	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (retraso en la devolución de la fianza de una residencia universitaria)
13/11/1928	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Otros (problemas de representatividad en el Consejo de Estudiantes)
13/11/1929	PDI	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (problemas en la realización de prácticas clínicas de un alumno)
13/11/1930	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (asesoramiento sobre asignatura extinta)
13/11/1931	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (solicitud fuera de plazo de evaluación final por motivos de salud)
13/11/1932	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (ausencia en examen por enfermedad)
13/11/1933	PDI	Queja	Asuntos Académicos: Otros (desacuerdo con actualización de la normativa de distribución de la docencia)

13/11/1934	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Infraestructura (problemas de infraestructura y servicios en centro docente)
13/11/1935	estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Otros (limitaciones derecho de sufragio a estudiantes de Doctorado)
13/11/1936	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (disconformidad con el precio establecido para la realización del TOEFL)
13/11/1937	PDI	Queja	Vida Universitaria: Otros (disconformidad con diferencias en la gestión de cursos de inglés para PDI y PAS)
13/11/1938	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (retraso en la devolución de la fianza en residencia universitaria)
13/11/1939	Estudiantes	Mediación	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (problemas para realizar el TFM)
13/12/1940	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (incumplimiento de normativa de exámenes y guía docente incompleta)
13/12/1940 bis	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (disconformidad con la Normativa de Matrícula en Grados)
13/12/1941	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Otros (deficiencias en coordinación y contenidos de un Máster)
13/12/1941 bis	PDI	Queja	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (retraso excesivo en atender un aviso de avería informática)
13/12/1942	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: TFG (ausencia de publicación de la oferta de TFG)
13/12/1943	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (denegación de matriculación de número de créditos superior a los permitidos)
13/12/1944	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (problemas de permanencia por denegación de convocatorias adicionales)
13/12/1945	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (Incumplimiento de la guía docente)
13/12/1946	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (problemas para hacer frente al pago de la matrícula)
13/12/1947	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Otros (regulación del tamaño de los grupos por centro)
13/12/1948	PDI (FPI)	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Otros (problemas con el paso de la situación de becario FPI a contrato)
14/01/1949	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (interpretación de normativa de Evaluación)
14/01/1950	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (suspenso por plagio)
14/01/1951	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con aplicación de criterios de evaluación)
14/01/1952	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (criterios de evaluación de una asignatura)
14/01/1953	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Planes de Estudio (asesoramiento sobre convalidaciones de Diplomatura a Grado)
14/01/1954	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Otros (asesoramiento sobre problemas de paso de Licenciatura a Grado por dificultades económicas)
14/01/1955	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (cambio de fecha de examen por motivos personales)

14/01/1956	PDI	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Otros (asesoramiento sobre proceder ante situaciones discriminatorias en asuntos docentes)
14/01/1957	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (problemas de reconocimiento de créditos básicos)
14/01/1958	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (disconformidad con la denegación del Tribunal de Compensación por falta de motivación)
14/01/1959	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (desacuerdo con el proceder de un docente ante incoherencias de resultados en un examen)
14/01/1960	PDI	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento para revisión de examen)
14/01/1961	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (asesoramiento para solicitar el Tribunal de Compensación)
14/01/1962	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (disconformidad con la calificación de un examen)
14/01/1963	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con ausencia injustificada de un docente y baja calidad en la docencia)
14/02/1964	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (Incumplimiento de la guía docente)
14/02/1965	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (problemas con cambio de fechas de exámenes prefijados en el calendario)
14/02/1966	PDI	Cautela	Vida Universitaria: Otros (carta anónima en centro)
14/02/1967	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (irregularidades en criterios de evaluación e incumplimiento de guía docente, ausencias injustificadas y comportamiento inadecuado)
14/02/1968	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Otros (asesoramiento para desbloquear matrícula por impago)
14/02/1969	Estudiantes	Queja	Vida Universitaria: Otros (publicación por error de información personal)
14/02/1970	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (problemas con la evaluación en una asignatura)
14/02/1971	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (obtención de créditos por participación en una actividad de la UAH)
14/02/1971bis	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (retraso en la entrega de notas y actas)
14/02/1972	Estudiantes	consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Acceso/Matrícula (modificación de matrícula por cambio de profesor)
14/02/1973	Estudiantes	consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (plazos para resolver el Tribunal de Compensación)
14/02/1974	Estudiantes	consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/ a Extinguir: Permanencia y Reconocimiento de Créditos (desacuerdo con el reconocimiento de créditos de libre elección)
14/02/1975	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Permanencia (información sobre Tribunal de Compensación)

14/02/1976	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas y Contratos (asesoramiento sobre consecuencias legales por impago de matrícula de Máster debido a denegación de beca)
14/02/1977	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento sobre consecuencia de cambio de tipo de evaluación final por problema médico)
14/02/1978	Estudiantes	Consulta orientativa	Asuntos Económicos: Becas y contratos (consecuencias en la beca por abandono de estudios)
14/02/1979	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con la evaluación de una asignatura)
14/02/1980	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con la actividad académica de un profesor)
14/02/1981	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Planes de estudio (desacuerdo con la exigencia de nivel de inglés para examinarse de 2 asignaturas de Primer Curso)
14/02/1982	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento sobre pruebas de nivel de Inglés en Grado en casos de alumnos con discapacidad)
14/02/1983	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Postgrado: Becas (disconformidad con las bases de la convocatoria de Becas del Programa Propio de la UAH)
14/02/1984	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Servicios Comunidad (inconvenientes por traslado de Biblioteca en período lectivo)
14/02/1985	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Seguridad (asesoramiento sobre uso indebido de clave de acceso a la plataforma virtual)
14/03/1986	Estudiantes	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Otros (asesoramiento sobre incidencias derivadas del uso indebido de la plataforma virtual)
14/03/1987	Estudiantes	Queja	Asuntos Económicos: Precios y Tasas (asesoramiento sobre bloqueo de documento por impago)
14/03/1988	PDI	Mediación	Vida Universitaria: Convivencia (dificultades de convivencia en un Departamento)
14/03/1989	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Acceso/Matrícula (imposibilidad de continuación de estudios iniciados en un plan de estudios extinguido)
14/03/1990	Estudiantes	Consulta con intervención	Asuntos Económicos: Becas (problemas para la devolución del importe del período de docencia de Doctorado a una becaria FPI)
14/03/1991	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Postgrado: TFM (falta de asesoramiento del tutor de un TFM)
14/03/1992	PDI (FPI)	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Postgrado: Becas (asesoramiento sobre alegaciones ante informe desfavorable)
14/03/1993	Estudiantes	Queja	Asuntos Académicos: Actividad Docente (disconformidad con el desempeño de la actividad docente de un profesor)
14/03/1994	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con la aplicación de criterios de evaluación en una asignatura)
14/03/1995	PDI	Queja	Asuntos Laborales: Incidencias (comportamiento inadecuado de director de proyecto)
14/04/1996	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Otros (falta de reconocimiento en el Título de la especialidad realizada)
14/04/1997	Estudiantes	Consulta con intervención	Vida Universitaria: Otros (incorrecta utilización de redes sociales)

14/04/1998	PDI	Queja	Asuntos Económicos: Otros (retraso en la resolución definitiva de la Ayuda Social por matrícula)
14/04/1999	PDI	Queja	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento inadecuado de un alumno en un examen)
14/04/2000	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Académicos: Otros (asesoramiento ante desacuerdo en organización docente y sobre las competencias para la gestión académica en unidad docente)
14/04/2001	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre Tribunal de Compensación)
14/04/2002	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Planes a Extinguir: Permanencia (retraso en la resolución del Tribunal de Compensación)
14/04/2003	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (imposibilidad de concluir periodo de Prácticas en Empresas después de presentar el TFG)
14/05/2004	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Convalidación y Permanencia (asesoramiento sobre Tribunal de Compensación)
14/05/2005	PDI	Consulta con intervención	Asuntos Laborales: Otros (silencio administrativo ante recurso interpuesto sobre solicitud de concesión de período sabático)
14/05/2006	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (Incumplimiento de los criterios de evaluación manifestados por escrito a los alumnos)
14/05/2007	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Exámenes (incomparecencia del profesor el día del examen y problemas derivados)
14/05/2008	Otros	Queja	Asuntos Académicos: Otros (criterios de homologación del título de Grado)
14/05/2009	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo con la calificación otorgada en las prácticas curriculares del último curso)
14/05/2010	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Prácticas (desacuerdo con calificación Prácticas curriculares)
14/05/2011	Estudiantes	Queja	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (disconformidad con evaluación en una asignatura)
14/05/2012	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Otros (descontento con la calificación obtenida en la prueba APTIS)
14/05/2013	Estudiantes	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Otros (problemas en la acreditación de nivel de idioma)
14/05/2014	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (coincidencia de exámenes)
14/05/2015	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (asesoramiento sobre aplicación de criterios de evaluación)
14/05/2016	PDI	Consulta con intervención	Gestión Alumnado Grado: Exámenes (asesoramiento sobre normativa aplicable en caso de copia en exámenes)
14/05/2017	PDI	Consulta orientativa	Vida Universitaria: Convivencia (comportamiento inadecuado de un alumno)
14/05/2018	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir: Evaluación (desacuerdo en aplicación de criterios de evaluación)
14/05/2019	Estudiantes	Consulta orientativa	Gestión Alumnado Grado: Evaluación (desacuerdo aplicación de criterios de evaluación de la guía docente de una asignatura)

Anexo 7.3

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

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 15 DE OCTUBRE DE 2013.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **15 de octubre de 2013**, 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.- Presentación del borrador de la Memoria del Defensor Universitario 2012-2013.
- 4.- Asuntos varios.
- 5.- Ruegos y preguntas.

Preside la sesión la Defensora Universitaria, D.^ª M.^ª Enriqueta Arias Fernández, asistida por las Defensoras Universitarias Adjuntas, D.^ª Pilar Sancho López y 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. José Raúl Fernández del Castillo (representante titular del PDI)
- D.^ª M.^ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D. José Morales de los Ríos Pappa (representante titular de los Estudiantes)

AUSENTES:

Han excusado su asistencia:

- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D.^ª Leticia de San Clemente Muñoz (debido a haber causado baja como claustral en representación de los Estudiantes)
- D. Karim M. Chairy Laamrany (debido a haber causado baja como claustral en representación de los Estudiantes)

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

D.ª Mª Enriqueta Arias comienza informando sobre las bajas causadas como claustrales por los dos representantes de alumnos en el O.P. y A., D.ª Leticia de San Clemente Muñoz, que se ha trasladado a otra universidad, y D. Karim M. Chairy Laamrany, por haber finalizado sus estudios, y que serán cubiertas próximamente en las próximas elecciones del Claustro. La Defensora les agradece la colaboración prestada durante su etapa como representantes.

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

Se aprueba el acta por asentimiento con la aclaración, por parte de la Defensora Universitaria, de una rectificación del párrafo octavo del punto segundo del orden del día, para mejorar su redacción.

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 mayo pasado hasta la fecha, que han supuesto un total de 134, de las cuales 74 fueron consultas orientativas, 23 consultas con intervención, 28 quejas y 9 mediaciones.

De acuerdo con la nueva clasificación temática de las actuaciones (diseñada con motivo de la implantación de una aplicación informática para la ODU), entre los asuntos pertenecientes al colectivo de Estudiantes los más numerosos han sido los relativos a la Gestión de Alumnado de Grado (62), de Planes a Extinguir (40) y de Postgrado (10), destacando entre ellos los referidos a la permanencia, la evaluación y la matrícula. Le siguen en número los relativos a Asuntos Económicos (9), Vida Universitaria (5), Asuntos Académicos (4) y Asuntos Laborales (1).

Se abre un pequeño debate para comentar algunos temas destacables tanto por el número de actuaciones que se han producido, como por su repercusión, tales como la evaluación continua, las guías docentes y la dirección de TFC/TFG interrumpida por la finalización de contratos algunos Profesores Asociados. En relación con este último asunto interviene D.ª Pilar Chías para indicar la gravedad del problema en la Escuela de Arquitectura, dado que los Profesores Asociados de 3 horas suponen el 60% de la plantilla.

A las 13:40 h. el representante del colectivo de Estudiantes, D. José de los Ríos, abandona la reunión por motivos particulares.

3.- Presentación del borrador de la Memoria del Defensor Universitario 2012-2013.

La Defensora Universitaria comienza resumiendo de forma breve los principales aspectos de la Memoria que se presentará ante el Claustro en la próxima sesión del día 22 de octubre.

A continuación, expone los datos generales de la misma, indicando que ha habido un total de 256 actuaciones, lo que supone un incremento del 51% respecto al período anterior. En cuanto a la distribución de actuaciones, la mayoría han sido consultas, que con la nueva clasificación han quedado divididas en consultas orientativas (42%) y consultas con intervención (29%), seguido de las quejas (18%), las mediaciones (10%), y por último las cautelas (1%).

Por colectivos corresponde un 87% al colectivo de Estudiantes, seguido del colectivo del PDI, con un 11% y un 2% al colectivo del PAS.

En cuanto a las actuaciones a iniciativa propia, D.ª Mª Enriqueta Arias destaca las dos Recomendaciones emitidas, una en Abril de 2013, dirigida al Decanato de la Facultad de Educación

sobre la “Oferta e implantación de Menciones en los Grados de Magisterio de Educación Infantil y Primaria” y otra en Mayo de 2013, dirigida a todos los Departamentos y Centros sobre “La elaboración y el Cumplimiento de las Guías Docentes”, e informa de la continuación del seguimiento de los Tribunales de Compensación, al igual que en años anteriores.

Por último y tras plantear a los asistentes la forma en que desean recibir un ejemplar de la Memoria, deciden por unanimidad que sea enviada en formato electrónico.

4.- Asuntos varios.

La Defensora Universitaria comunica su asistencia al próximo Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que se celebrará entre el 6 y el 9 de noviembre en Sevilla.

A continuación, D.ª Pilar Chías manifiesta el sentir general sobre la necesidad de la existencia de un Vicerrector de Estudiantes dada la importancia y el peso de este Vicerrectorado en la Universidad. La Defensora Universitaria indica que ha planteado esta necesidad varias veces ante el Rector, tal como queda reflejado en la última Memoria Anual, y confía en que sea tenida en cuenta en las próximas elecciones.

Por otra parte, D.ª Pilar Chías y D. José Raúl Fernández intervienen para exponer una serie de problemas relativos a la gestión de Postgrado, como son los plazos de matrícula de Máster, convenios, etc. que en su opinión, derivan de una mala organización y excesiva rigidez, que están entorpeciendo la gestión y motivando una pérdida de alumnos que terminan matriculándose en otras universidades debido a la falta de flexibilidad y al desfase de los plazos de nuestra oferta. Por último, ponen de manifiesto el empeoramiento de la gestión económica de la UAH. La Defensora queda en transmitir a Vicerrector de Postgrado el problema planteado sobre los Máster.

5.- Ruegos y preguntas.

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

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

Mª Enriqueta Arias Fernández

Mª Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 18 DE FEBRERO DE 2014.

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **18 de febrero 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 la Defensora Universitaria Adjunta Primera, D.ª Pilar Sancho López 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. José Raúl Fernández del Castillo (representante titular del PDI)
- D. Jesús La Roda Muñoz (representante titular del PAS)
- D. Cristian Zapata Ruiz (representante suplente de los Estudiantes)

AUSENTES:

Han excusado su asistencia:

- D.ª M.ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D. José Morales de los Ríos Pappa (representante titular de los Estudiantes)

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

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

Se aprueba el acta por asentimiento.

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

La Defensora Universitaria presenta un resumen de las actuaciones realizadas por la ODU desde el mes de octubre pasado hasta la fecha, que han supuesto un total de 62, de las cuales 26 fueron consultas orientativas, 17 consultas con intervención, 14 quejas, 2 mediaciones, 2 cautelas y 1 abandono.

Entre los asuntos pertenecientes al colectivo de Estudiantes los más numerosos han sido los relativos a la Gestión de Alumnado de Grado (21), de Planes a Extinguir (4) y de Postgrado (4), destacando entre ellos los referidos a la permanencia, la evaluación y la matrícula. Le siguen en número los relativos a Vida Universitaria (8), Asuntos Económicos (8) y Asuntos Académicos (4).

A continuación comunica que la Inspección de Servicios está realizando un informe sobre la canalización de las quejas en la UAH.

Por otra parte pone de manifiesto el problema con el que se viene encontrando la ODU respecto a la ausencia de información, sobre la finalización de los casos, por parte de los interesados, así como de las actuaciones finales de los órganos implicados, que en muchos casos pudiera ser debido a que los interesados se dirigen a varias instancias al mismo tiempo.

Por otra parte interviene D. José Raúl Fernández para reiterar la necesidad de creación de un Vicerrectorado de Estudiantes.

D. Jesús La Roda propone enviar un escrito conjunto del O.P. y A. dirigido al Rector, reclamando la necesidad de restablecer este Vicerrectorado, clave para la Universidad, que por otra parte existe en la mayoría de las universidades. La Defensora y el resto de miembros muestran su conformidad.

La Defensora expone su preocupación ante uno de los temas que más se repiten entre los asuntos relativos al colectivo de Estudiantes, como son los problemas generados por la evaluación continua e indica que hace unos meses se planteó en Consejo de Gobierno la creación de una comisión para tratar la adaptación de la Normativa de Evaluación a cada Centro, pero hasta la fecha no ha tenido ninguna noticia sobre este asunto. Por otra parte, comunica que tiene pendiente una reunión con la Vicerrectora de Calidad e Innovación Docente para tratar el tema de las guías docentes.

D. José Raúl Fernández alude a los problemas detectados sobre el plagio y la copia en la evaluación y opina que el Rectorado debería establecer una normativa clara sobre este tema. La Defensora Universitaria queda en transmitirlo a las autoridades competentes.

Por otra parte, la Defensora plantea los problemas que está generando el abordaje de los Trabajos Fin de Grado en los distintos Centros e indica que según sus noticias se está estudiando la posibilidad de simplificarlo y unificar criterios entre los centros.

Por último expone que se ha realizado desde la ODU una consulta a la Secretaría General sobre la ausencia de reglas de funcionamiento en la mayoría de las unidades docentes de los Departamentos, que ha sido respondida en el sentido de que es competencia de cada Consejo de Departamento decidir la inclusión, en su Reglamento de Régimen Interno, de las citadas reglas de funcionamiento de sus Unidades Docentes.

3.- Asuntos varios.

D. José Raúl Fernández expone el grave problema de infraestructura existente actualmente en el edificio Politécnico, debido al fallo de los dobles techos que ha provocado varios desprendimientos con el consiguiente riesgo para las personas. Informa que el Servicio de Prevención ha clausurado las

zonas afectadas y que la Escuela lo ha puesto en conocimiento del Rector y del Gerente. La Defensora queda en comentarlo con el Rector.

Por otra parte, D.ª Pilar Chías informa sobre el estado de las actuaciones relativas a la capacidad y seguridad del edificio de la ETS de Arquitectura e indica que la Inspección ha visitado la Escuela en tres ocasiones y, a su juicio, está tomando un gran interés en el asunto.

4.- Ruegos y preguntas.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 14:00 horas del día de la fecha.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

Mª Enriqueta Arias Fernández

Mª Jesús Pérez Lobón

ACTA DE LA SESIÓN DEL PLENO DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, DE 27 DE MAYO DE 2014 (Pendiente de aprobación en el próximo Pleno).

En Alcalá de Henares, siendo las 13:00 h. del día **27 de mayo 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 Mª Enriqueta Arias Fernández, asistida por la Defensora Universitaria Adjunta Primera, D.ª Pilar Sancho López 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 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)
- D. Santiago Isaac Rodríguez Valcárcel (representante suplente de los Estudiantes)

AUSENTES:

Han excusado su asistencia:

- D.ª Pilar Chías Navarro (representante titular del PDI)
- D.ª M.ª José Bustos Montañés (representante titular del PAS)
- D.ª Carmen Sastre Merlín (representante suplente del PAS)
- D. José Morales de los Ríos Pappa (representante titular de los Estudiantes)

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

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

Se aprueba el acta por asentimiento.

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

La Defensora Universitaria presenta un resumen de las actuaciones realizadas por la ODU desde el mes de febrero pasado hasta la fecha, las cuales han supuesto un total de 46 actuaciones, correspondientes 36 a Estudiantes, 9 a PDI y 1 a Otros.

Entre los asuntos pertenecientes al colectivo de Estudiantes los más numerosos han sido los relativos a la evaluación (7), convalidación y permanencia (5), becas (4) y Tribunales de Compensación (3).

En cuanto a los asuntos relativos al colectivo del PDI destaca entre otros el asesoramiento sobre uso indebido de la plataforma virtual, el comportamiento incorrecto de un alumno en un examen, las dificultades de convivencia en un Departamento y el comportamiento incorrecto de un director de Proyecto.

Interviene D.^ª Gema Castillo para plantear la conveniencia de que la Defensora emita una recomendación sobre el derecho a examen de nivel de idiomas para los estudios de Traducción.

Interviene D.^ª Elisa Hipólito para exponer el caso de una profesora que en su Facebook publica datos y notas alusivas a alumnos. La alumna afectada tiene previsto denunciarlo después de examinarse.

3.- Asuntos varios.

A continuación la Defensora informa que mantendrá próximamente una reunión con el Inspector de Servicios para tratar sobre el borrador del informe que está elaborando la Inspección sobre la canalización de las quejas en la UAH.

De nuevo manifiesta la falta de respuesta de algunos Vicerrectorados ante algunos asuntos importantes planteados por la ODU.

Por otra parte la Defensora se dirige a D. Santiago Rodríguez para interesarse por el estado de los asuntos planteados en el Informe presentado en su día por los alumnos de la Escuela de Arquitectura. Éste informa que en general se está atendiendo a los requerimientos y algunos aspectos se han solucionado ya. No obstante indica que, según les ha comunicado el Rector, la falta de espacio es un problema complejo y de difícil solución debido a que no es fácil desdoblar turnos. En cuanto a la reprografía sigue sin solucionarse debido a que se les ha ofrecido privatizar la gestión, pero los precios, para los alumnos, serían los mismos que en la calle. La Defensora les ofrece su ayuda y les anima a que sigan insistiendo.

La Defensora Universitaria informa que ha habido varias consultas realizadas por profesores sobre casos de copia en exámenes. Se abre un pequeño debate en el que D. Santiago Rodríguez expone que existe cierto malestar entre los alumnos de Arquitectura en relación con la actitud pasiva de algunos profesores en estos casos, ya que algunos alumnos se sienten agraviados comparativamente. D.^ª Gema Castillo propone que la ODU emita una recomendación sobre el comportamiento en el uso de las nuevas tecnologías en el aula y comenta el deterioro general del comportamiento del alumnado durante las clases. D. Santiago Rodríguez indica que en el caso de Arquitectura, lo achacan a la masificación y a la consecuente dificultad de control por parte del profesorado.

La Defensora opina que en el acto de bienvenida del Rector que tiene lugar a comienzo del curso académico debería hacerse alusión a este asunto.

4.- Ruegos y preguntas.

D.ª Elisa Hipólito expone que han tenido un problema con la guía docente de la asignatura “Farmacología”, de segundo curso de Enfermería. Enviaron un escrito al profesor responsable de la asignatura indicándole los fallos que habían detectado en dicha guía y les contestó con amenazas y faltas de respeto. Indica que tienen previsto hablar con la profesora coordinadora del curso, pero la mayoría de los alumnos no quieren seguir adelante con el tema porque creen que no tiene visos de futuro. La Defensora le aconseja que redacten un escrito y lo envíen a la ODU denunciando la situación y por otra parte pongan en conocimiento del Director del Departamento la actuación del profesor.

D. Santiago Rodríguez, plantea otro asunto relativo a una asignatura sin derecho a docencia de la titulación de Arquitectura en extinción, en la cual los profesores creen que los alumnos solo tienen derecho a examen pero no a tutorías. Lo han puesto en conocimiento del Director de Departamento y de la Directora de la Escuela que lo están abordando. Su duda es si existe alguna normativa que regule los derechos de los alumnos en relación con la docencia en los planes en extinción. La Defensora responde que existe normativa al respecto.

Por último, D.ª Pilar Sancho se despide como Defensora Universitaria Adjunta Primera debido a su renuncia con motivo de su inminente jubilación. La Defensora hace constar su agradecimiento por su contribución en el período que ha prestado sus servicios en la ODU.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión siendo las 14:40 h. del día de la fecha.

Alcalá de Henares, 27 de mayo de 2014.

Vº Bº
LA PRESIDENTA,

LA SECRETARIA,

Mª Enriqueta Arias Fernández

María Jesús Pérez Lobón