



Defensor
Universitario
Universidad de Alcalá



MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso 2022-2023

Mayo, 2024

Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al curso 2022-2023, presentada al Claustro en su sesión de 28 de mayo de 2024, en virtud de lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario.

Presentación

Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 17.2 del Reglamento del Claustro y en el artículo 21 de su propio Reglamento, el Defensor Universitario procede a presentar ante el Claustro la memoria de actividades que recoge la labor efectuada por la Defensoría a lo largo del curso académico 2022-2023, memoria que será pública a partir de ese momento.

Dos han sido los principales acontecimientos que han marcado el trabajo de la Defensoría durante este curso. Por una parte, mi elección por el Claustro como nuevo Defensor Universitario en la sesión del 21 de noviembre de 2022, sustituyendo así a D. Gonzalo Pérez Suárez.

Así, de las actuaciones recogidas en esta memoria, todas aquellas que tuvieron lugar desde septiembre de 2022 hasta noviembre de 2022, que se corresponden con el mandato del anterior Defensor Universitario, fueron gestionadas por el equipo encabezado por D. Gonzalo Pérez Suárez, del que formaban parte los Defensores Adjuntos, D. Jesús Alpuente Herмосilla y D^a Yolanda Fernández Vivas, y la responsable administrativa, D^a María Jesús Pérez Lobón.

El resto de las actuaciones han sido gestionadas por mi equipo, del que forman parte los mismos Defensores Adjuntos del equipo anterior, al que se incorporó en febrero de 2023 como responsable administrativa D^a Sennaia López Pérez, que cubre la baja por jubilación de la anterior responsable administrativa.

Por otra parte, la aprobación de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria, que establece en su Disposición Adicional cuarta el plazo de un año para que las universidades aprueben sus Normas de Convivencia, lo que ha dado lugar a la convocatoria de numerosas jornadas y encuentros en los que se han tratado las peculiaridades de esta ley y su desarrollo por parte de las universidades tanto públicas como privadas.

También han sido muchas las dificultades que ha habido que sortear durante este curso para dar el mejor servicio posible desde la Defensoría a la comunidad universitaria. La jubilación de D^a María Jesús Pérez Lobón en noviembre de 2022 deja sin personal que se encargue de la gestión y administración de la Defensoría

Juan Soliveri
de Carranza
elegido nuevo
Defensor
Universitario

La Ley de
Convivencia
Universitaria
ha sido el tema
más tratado en
encuentros y
jornadas

hasta la incorporación ya mencionada de D^a Sennaia López Pérez en el mes de febrero. A esta situación hay que añadir la baja por enfermedad del Defensor Adjunto desde enero de 2023, baja mantenida hasta comienzos del curso 2023-2024.

Estos acontecimientos probablemente han tenido repercusión en el número de solicitudes de actuación solicitadas y han provocado la ampliación de los plazos de resolución de los asuntos, así como un desajuste en la descarga de las respuestas a la encuesta de satisfacción, ya que se ha visto reducido el número de las recabadas para este periodo.

Como viene siendo habitual, en este documento se incluyen tanto las actuaciones llevadas a cabo a instancia de parte, por solicitud de los miembros de la comunidad universitaria, como las realizadas por iniciativa de la propia Defensoría, detallándose también la actividad institucional del Defensor con los distintos órganos de gobierno y representación de la Universidad, así como con otros Defensores Universitarios a nivel nacional e internacional. También se incluyen en la memoria las reuniones con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, un resumen de gastos correspondientes al periodo citado y el grado de satisfacción de los usuarios con el Defensor.

De forma resumida, se indican los datos más significativos que se incluyen en la memoria:

- Se han recibido 173 solicitudes de actuación, de las que se han desestimado 16 (9,2%) en función de las causas que para ello se establecen en el artículo 18 del Reglamento del Defensor Universitario.
- De las 157 solicitudes tramitadas casi el 70% han sido remitidas por el estudiantado, de las que el 72% lo han sido por los estudiantes de Grado.
- El tiempo medio de resolución ha sido de 25 días, habiéndose resuelto el 66,2% de las actuaciones antes del plazo de 15 días establecido en el Reglamento para su admisión a trámite.
- En este curso, se ha producido el mayor número de solicitudes de actuación en los meses de mayo (17,8%) y julio (15,3%), siendo la media de solicitudes de 14,3 mensuales.
- El 95,5% de las solicitudes lo han sido a título individual.
- El correo electrónico fue el medio más utilizado para la presentación de solicitudes de actuación tramitadas por la Defensoría (90,4%), siendo testimonial el número de las solicitadas personalmente o a través del Registro (incluye las presentadas en la Oficina de Registro o a través de la sede electrónica).
- Las consultas han sido el tipo de actuaciones tramitadas mayoritarias (40,7%), seguidas por las quejas (36%), manteniéndose las mediaciones en números testimoniales por los requisitos que han de cumplirse para que una actuación sea considerada como tal, habiendo aumentado

ligeramente los porcentajes de todas las tipologías, excepto en el caso de los registros de hechos.

- Más de la mitad de las actuaciones que se han llevado a cabo en la Defensoría están relacionadas con aspectos académicos y la temática sobre “Evaluación de los Aprendizajes” se mantiene como la materia de la que se han tramitado un mayor número de solicitudes, suponiendo algo más de la quinta parte del total.
- En cuanto a la procedencia, entendida como el Centro, Departamento o Servicio al que pertenecen los solicitantes o sobre el que presentan las consultas y quejas, el 65,6% de las actuaciones corresponde a los Centros, el 19,1% a los Departamento y el 13,4% a los Servicios universitarios.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la Defensoría han de tomarse este curso con reserva, dado que las dificultades padecidas y ya comentadas no han hecho posible la recuperación de todos los datos.
- Las actuaciones por iniciativa propia del Defensor han dado lugar a cinco recomendaciones y dos sugerencias enviadas a diferentes órganos de la Universidad.
- En lo referente a la actividad institucional de los miembros de la Defensoría, el Defensor ha asistido, por invitación, con voz, pero sin voto, a siete sesiones del Consejo de Gobierno y dos del Claustro Universitario.
- Dentro de la actividad institucional, los miembros de la Defensoría han asistido a los distintos encuentros organizados por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), tanto a la Jornada Técnica como al Encuentro de Defensorías Universitarias y la Asamblea anual de la CEDU y a los organizados entre las Defensorías de las Comunidad de Madrid, además de participar en distintas jornadas, como la I Jornada sobre la Ley de Convivencia Universitaria y a la reunión sobre convivencia universitaria de la Red de Defensorías Universitarias de Andalucía (REDUAN).
- A nivel internacional, los miembros de la Defensoría han participado en la Conferencia organizada por la ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education) y en diversos seminarios y actividades *online*.
- Con respecto al Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, durante el curso se han mantenido dos reuniones plenarios.
- Por último, hay que indicar que presupuestariamente el capítulo de gastos del curso ha ascendido a 8.198,44 €, sobre un total disponible de 12.000,00 €, habiéndose ejecutado, por tanto, el 68,3% del presupuesto

En este curso quiero agradecer, en primer lugar, el trabajo y dedicación del equipo de la Defensoría durante el mandato del Defensor D. Gonzalo Pérez Suárez. También mi agradecimiento a los representantes de los colectivos de Estudiantes, PDI y PTGAS que forman parte del Órgano de Participación y Asesoramiento por sus aportaciones, así como la colaboración pronta y amable de todas aquellas

personas de los distintos órganos y servicios a los que hemos tenido que recurrir en solicitud de la información precisa y necesaria para poder resolver cuantos casos se nos han presentado y su comprensión hacia las recomendaciones que se les han dirigido y la aceptación de las mismas.

De igual forma, desde aquí, pedir disculpas a todos ellos y a los usuarios de la Defensoría por las situaciones incómodas que hayan podido suscitarse por las dificultades anteriormente citadas.

Alcalá de Henares, mayo de 2024

Juan Soliveri de Carranza
DEFENSOR UNIVERSITARIO

Índice

Presentación	i
Índice	v
Índice de figuras	vii
1. Actuaciones a instancia de parte	1
1.1. Datos generales relativos a las actuaciones a instancia de parte	1
1.1.1. Evolución a lo largo de los distintos cursos académicos.....	2
1.2. Colectivo que solicita la actuación del Defensor	2
1.2.1. Canal de contacto con la Defensoría.....	4
1.2.2. Distribución mensual de las actuaciones	5
1.2.3. Tiempo de resolución.....	6
1.2.4. Sexo de los solicitantes de actuación.....	7
1.2.5. Tipología de las actuaciones	7
1.2.6. Procedencia de las actuaciones	10
1.2.7. Resolución de las actuaciones.....	15
1.2.8. Temática de las actuaciones	17
1.3. Actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes	19
1.4. Actuaciones a instancia del colectivo del PTGAS.....	27
1.5. Actuaciones a instancia del colectivo del PDI.....	28
1.6. Actuaciones a instancia del colectivo Otros	32
1.7. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU	33
2. Actuaciones de oficio	35
2.1. Recomendaciones emitidas	35
2.2. Sugerencias remitidas	37
3. Actividad institucional	39
3.1. Asistencia a sesiones de Órganos Colegiados.....	39
3.2. Asistencia a encuentros, jornadas, conferencias y seminarios	40
4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento	47

5. Resumen de gastos.....	49
Consideraciones finales	51
Anexos	55
A. Registro de actuaciones a instancia de parte	55
B. Procedencia de las solicitudes de actuación a instancia de parte	61
C. Procedencia de las solicitudes por colectivo.....	62
D. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos	63
Colectivo de Estudiantes	63
Colectivo del PTGAS.....	64
Colectivo del PDI.....	64
Colectivo Otros	65
E. Resultados de la encuesta de satisfacción	66
F. Recomendaciones remitidas	68
G. Sugerencias remitidas.....	85

Índice de figuras

Figura 1. Actuaciones tramitadas a instancia de parte: evolución.....	2
Figura 2. Solicitudes tramitadas por colectivo.....	3
Figura 3. Canales de contacto con la Defensoría.....	4
Figura 4. Canal de contacto con la Defensoría por colectivo.	5
Figura 5. Distribución mensual de las solicitudes presentadas y admitidas.	6
Figura 6. Tiempo de resolución de las actuaciones.....	6
Figura 7. Distribución por sexo y colectivo.....	7
Figura 8. Tipología del total de las actuaciones.....	8
Figura 9. Tipología de actuaciones por colectivo.	9
Figura 10. Evolución de las actuaciones por su tipología.	9
Figura 11. Origen de las solicitudes de actuación.	10
Figura 12. Origen de las solicitudes por colectivos.....	11
Figura 13. Actuaciones con origen en los Centros universitarios.....	11
Figura 14. Actuaciones por colectivo con origen en los Centros universitarios.	12
Figura 15. Actuaciones con origen en Departamentos Universitarios.....	13
Figura 16. Actuaciones por su origen en Departamentos y colectivos.	13
Figura 17. Actuaciones con origen en los Servicios universitarios.	14
Figura 18. Actuaciones por su origen en Servicios y colectivos.....	14
Figura 19. Resolución de las solicitudes tramitadas.....	16
Figura 20. Tipos de resolución por colectivo.	17
Figura 21. Temática global de las actuaciones.	17
Figura 22. Temática de actuaciones por colectivo.	18
Figura 23. Actuaciones por grupo de Estudiantes.....	19
Figura 24. Temáticas de las actuaciones relacionadas con el colectivo Estudiantes.	21

Figura 25. Distribución de las temáticas por grupos de Estudiantes.	21
Figura 26. Tipología de las actuaciones por grupo de estudiantes.	22
Figura 27. Actuaciones por tipología, temática y grupo de estudiantes.....	22
Figura 28. Temáticas de actuación en el colectivo del PTGAS.	27
Figura 29. Tipología y temática de las actuaciones del colectivo del PTGAS.	27
Figura 30. Actuaciones por temática en el colectivo del PDI.	29
Figura 31. Actuaciones por tipología y temática en el colectivo del PDI.....	29
Figura 32. Actuaciones por temática en el colectivo Otros.....	32
Figura 33. Actuaciones por tipología y temática en el colectivo Otros.....	32
Figura 34. Resumen de ejecución presupuestaria: curso 2022-2023.	49

1. Actuaciones a instancia de parte

Las actuaciones a instancia de parte se establecen en el artículo 2 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, y son entendidas como las que cualquier miembro de la comunidad universitaria dirige al Defensor Universitario para expresar las 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.

1.1. Datos generales relativos a las actuaciones a instancia de parte

Admitidas a trámite el 91% de las solicitudes de actuación

La Defensoría Universitaria ha recibido un total de 173 solicitudes de actuación durante el curso 2022-2023. El número de las admitidas a trámite ha sido de 157, esto es, el 90,8% de las presentadas. En adelante, en esta memoria se hace referencia únicamente a las solicitudes de actuación que han sido tramitadas durante el curso.

La desestimación de 16 solicitudes de actuación ha respondido a lo establecido en el artículo 18 del Reglamento del Defensor Universitario, y se debe principalmente a la ausencia de datos identificativos del solicitante o a la falta de definición o fundamentación sobre el motivo de la solicitud, sin que hayan sido subsanados estos aspectos cuando se le ha solicitado por parte de la Defensoría.

El anexo A incluye una tabla en la que se detallan las solicitudes de actuación presentadas y tramitadas en la Defensoría, recogándose en ella la información relativa al colectivo al que pertenece la persona solicitante (Estudiantes, PDI, PTGAS u Otros), el tipo de actuación requerido (consulta, mediación, queja o registro de hechos), la resolución adoptada (abandono, derivado, en suspenso o resuelto), la temática de la actuación y el tema específico de la misma, según la clasificación diseñada por la propia Defensoría, y el asunto planteado.

1.1.1. Evolución a lo largo de los distintos cursos académicos

Ya son 19 los cursos académicos transcurridos desde la creación de la figura del Defensor Universitario en nuestra universidad. En este tiempo, la Defensoría ha tramitado un total de 3.719 actuaciones a instancia de parte, con una media por curso académico de 196.

La evolución histórica del número de casos tramitados por la Defensoría a petición de los distintos colectivos se muestra en la Figura 1.

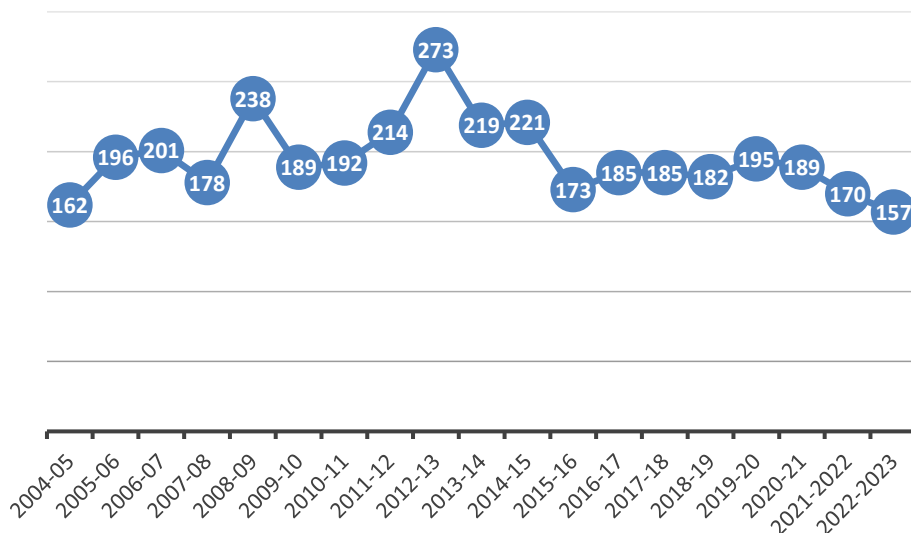


FIGURA 1. ACTUACIONES TRAMITADAS A INSTANCIA DE PARTE: EVOLUCIÓN.

Durante el curso 2022-2023 se ha reducido un 7,6% el número de actuaciones respecto al curso anterior, confirmando una tendencia a la baja desde el máximo relativo de actuaciones producido durante el curso académico 2019-2020 en el que, por la situación planteada como consecuencia de la pandemia de COVID-19, se produjo un incremento del número de actuaciones en relación con los cursos anteriores, en los que la cifra se ha mantenido prácticamente estable.

Reducción
interanual de
actuaciones
tramitadas del
8%

1.2. Colectivo que solicita la actuación del Defensor

A la hora de clasificar a los distintos usuarios que recurren a la Defensoría, esta los agrupa en cuatro categorías:

- *Estudiantes*, subclasificados en Estudiantes de Grado (matriculados en uno de los grados o dobles grados ofertados), Estudiantes de Posgrado (matriculados en alguno de los estudios dependientes de la Escuela de Posgrado y Estudios Propios), Estudiantes de Doctorado (matriculados en cualquiera de los programas de doctorado ofertados) y Otros Estudiantes (matriculados en los Cursos de Extensión Universitaria, cursos de verano, Universidad de mayores o en los cursos de formación ofertados por otros centros, siempre que no formen parte de los incluidos en las subclasificaciones anteriores).

- *PDI (Personal Docente e Investigador)*, que incluye al profesorado -funcionario o laboral-, becarios FPI y FPU, postdoctorales y contratados de Investigación.
- *PTGAS (Personal Técnico de Gestión y Administración de Servicios)*, que incluye a los altos cargos y al personal de servicios y unidades, ya sean funcionarios o contratados laborales, adaptándose la denominación genérica de estos a la que corresponde con la nueva Ley universitaria.
- *Otros*, correspondiente a personas no vinculadas directamente a la Universidad de Alcalá pero que prestan sus servicios en ella, o personas que puedan ser miembros de la comunidad universitaria en un futuro cercano.

El número de actuaciones tramitadas por la Defensoría para cada uno de los colectivos citados se distribuye en la forma mostrada en la Figura 2.

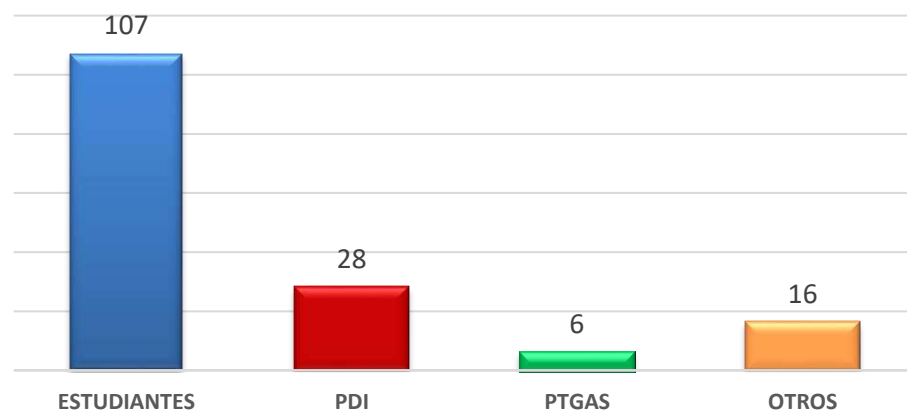


FIGURA 2. SOLICITUDES TRAMITADAS POR COLECTIVO.

La mayor parte de las 157 actuaciones tramitadas correspondieron al colectivo de Estudiantes (68,2%), seguido por el del PDI (17,8%), el colectivo Otros (10,2%) y el del PTGAS (3,8%).

Porcentualmente, mientras que en el colectivo de Estudiantes se ha reducido el número de actuaciones tramitadas en 7 puntos con respecto al curso 2021-2022, en el resto de los colectivos ha aumentado entre los casi 2 puntos para el colectivo del PTGAS y los casi 3 puntos en el del PDI.

El 72% de las actuaciones tramitadas del colectivo de Estudiantes han sido solicitadas por los estudiantes de Grado, el 19,6% por los estudiantes de Posgrado, el 4,7% por los de Doctorado y el 3,7% por otros estudiantes.

95,5% de solicitudes tramitadas presentadas a título individual

Del total de actuaciones, el 95,5% han sido solicitadas a título individual, porcentaje que sube al 97,2% en el caso de los estudiantes y al 100% en los colectivos del PTGAS y de Otros, siendo inferior este porcentaje en el colectivo del PDI (85,7%).

En global, se ha producido un incremento de casi dos puntos porcentuales con respecto al curso anterior en las solicitudes colectivas que se han tramitado. Esta tendencia se aprecia especialmente en los colectivos de Estudiantes y PDI, en los que se ha duplicado el porcentaje de las solicitudes colectivas. En el colectivo del PTGAS y en el colectivo Otros no se han presentado ninguna solicitud de carácter colectivo.

Un curso más, el mayor número de actuaciones proviene del colectivo de Estudiantes. Ahora bien, si tenemos en cuenta el porcentaje de las solicitudes tramitadas en cada colectivo con respecto al número total de miembros que conforman la comunidad universitaria, obtenidos de los datos que constan en el Portal de Transparencia de la Universidad de Alcalá, se aprecia que únicamente un 0,5% de Estudiantes son atendidos por la Defensoría, frente a un 0,7% del colectivo del PTGAS y un 1,2% del colectivo del PDI, lo que indica un bajo número de casos que los distintos colectivos presentan a la Defensoría. Comparando estos datos con los del curso anterior, prácticamente no se aprecia variación en estas cifras.

1.2.1. Canal de contacto con la Defensoría

La distribución de los canales que han utilizado los usuarios para dirigirse al Defensor Universitario se muestra en la Figura 3.

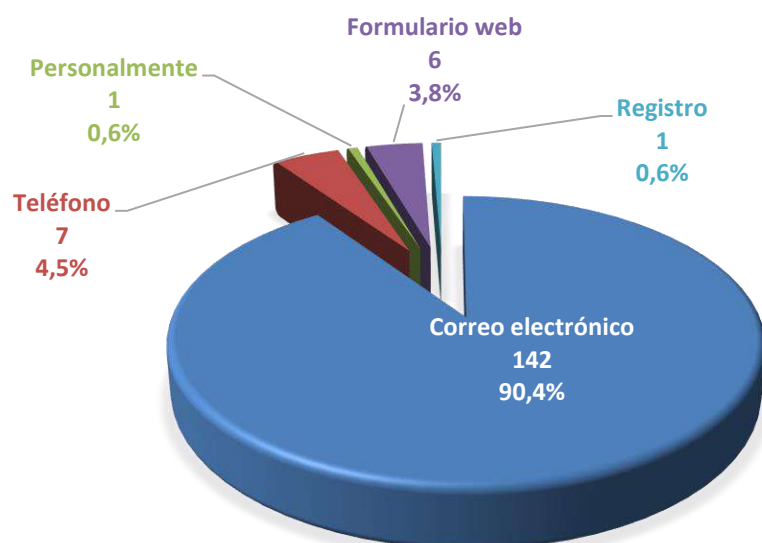


FIGURA 3. CANALES DE CONTACTO CON LA DEFENSORÍA.

Mayoritariamente, los usuarios eligen como canal de contacto con la Defensoría el correo electrónico, que supone un 90,4% del total de solicitudes tramitadas, aunque su uso se ha reducido en poco menos de dos puntos porcentuales respecto al curso 2021-2022, habiendo bajado el uso del teléfono poco menos de un punto y no apreciándose diferencias significativas en el acceso a través del resto de canales.

El correo electrónico es el canal más utilizado para contactar con el Defensor

1 de cada 10 universitarios no utiliza el correo institucional

De los usuarios que eligen el correo electrónico como canal de comunicación, dos de cada diez no hacen uso de la dirección de correo institucional, si bien, sólo la mitad de ellos pertenecen a los colectivos que forman la comunidad universitaria (Estudiantes, PTGAS y PDI), siendo el resto miembros del colectivo Otros.

Por colectivos, en la Figura 4, se dan los distintos casos tramitados según el canal a través del que se han puesto en contacto con la Defensoría para presentar su solicitud de actuación. Se puede apreciar que el colectivo de Estudiantes no utiliza el Registro en ninguna de sus variantes, los miembros del PTGAS no utilizan el teléfono ni acuden personalmente a la Defensoría y los de los colectivos del PDI y Otros no hacen uso del teléfono ni del Registro en su contacto con la Defensoría.

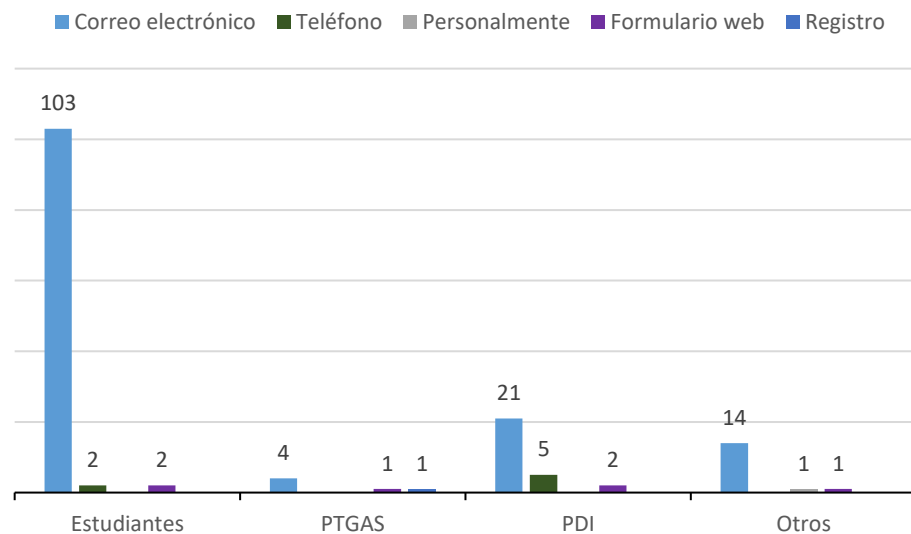


FIGURA 4. CANAL DE CONTACTO CON LA DEFENSORÍA POR COLECTIVO.

1.2.2. Distribución mensual de las actuaciones

Mayo y julio son los meses de mayor número de solicitudes

La Defensoría ha tramitado durante este curso 14,3 solicitudes mensuales, disponiéndose en la Figura 5 la distribución mensual de las mismas. Destacan los meses de mayo (28 solicitudes) y julio (24) por ser los de mayor número de solicitudes, y en el otro extremo, los meses de diciembre (5) y marzo (6).

Analizando los datos, los meses en que se ha producido un mayor número de solicitudes se corresponden con los de publicación de calificaciones de la convocatoria ordinaria correspondiente al segundo cuatrimestre y de la convocatoria extraordinaria. Esto es, los meses en que se acumula un mayor número de procesos de evaluación y calificación de asignaturas. Por el contrario, los meses de menor número de actuaciones coinciden con los que incluyen periodos vacacionales. Por su parte, el mes de menor número de solicitudes aceptadas se corresponde con el de diciembre, en el que se incluye el periodo vacacional de las navidades.

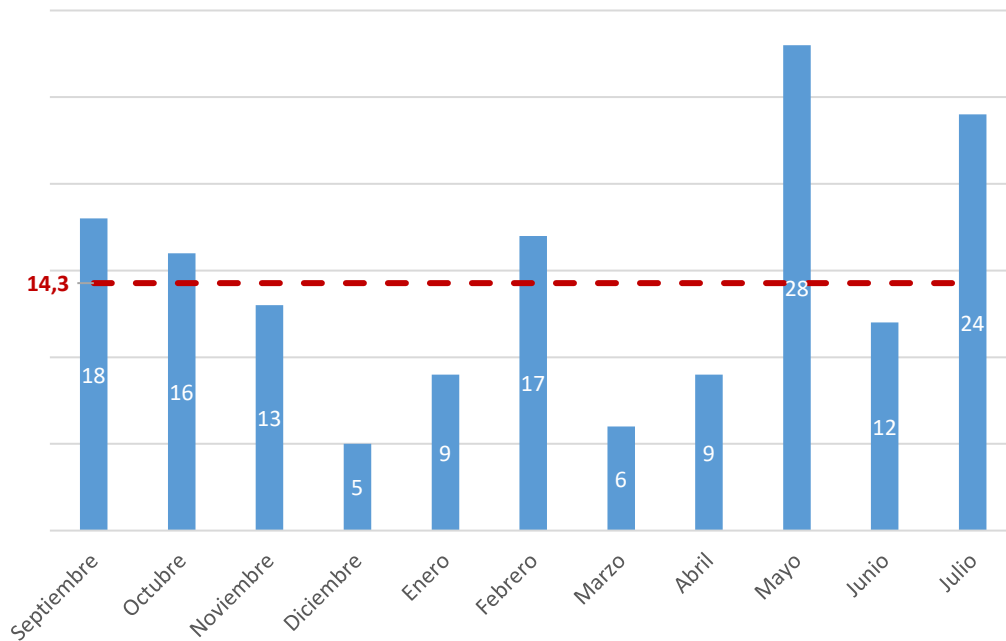


FIGURA 5. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS Y ADMITIDAS.

1.2.3. Tiempo de resolución

El tiempo medio de resolución de las actuaciones ha sido de 25,4 días, desglosándose en la Figura 6 su distribución.

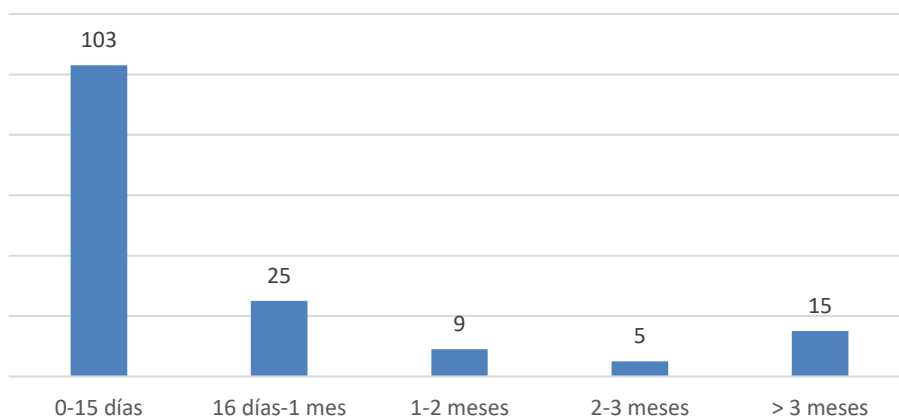


FIGURA 6. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES.

Del total de solicitudes tramitadas, el 65,6% se ha resuelto en un plazo menor al del tiempo establecido reglamentariamente para su admisión a trámite, y algo más de un tercio han sido resueltas, a pesar de las dificultades organizativas en la Defensoría por las causas ya expuestas, en un tiempo igual o inferior a los 5 días. En el otro extremo, el 9,6% de las actuaciones ha superado en su resolución el plazo máximo de tres meses establecido para ello en el Reglamento del Defensor Universitario, influyendo en ello las causas ya comentadas junto con la falta de

34% de las actuaciones resueltas en menos de 5 días

comunicación por parte de los interesados de la respuesta dada por los órganos responsables de dar una solución al problema planteado o por estar pendientes de la resolución de distintos recursos (de alzada o de reposición) presentados ante otras instancias universitarias.

1.2.4. Sexo de los solicitantes de actuación

En cuanto al sexo de los solicitantes, la diferencia de 8 puntos entre mujeres (85 solicitudes) y hombres (77) se mantiene con respecto al curso anterior. Atendiendo a los distintos colectivos, como se muestra en la Figura 7, en tanto que en el colectivo del PTGAS existe una igualdad en el número de solicitantes femeninos y masculinos, en los colectivos de Estudiantes y Otros son las mujeres las que presentan mayor número de solicitudes. Así, en el colectivo de Estudiantes la diferencia porcentual es de 10 puntos, en tanto que en el colectivo Otros es de 25 puntos. Por el contrario, en el colectivo del PDI la diferencia es de 7 puntos a favor de los hombres.

Las mujeres son las que más solicitan la actuación del Defensor

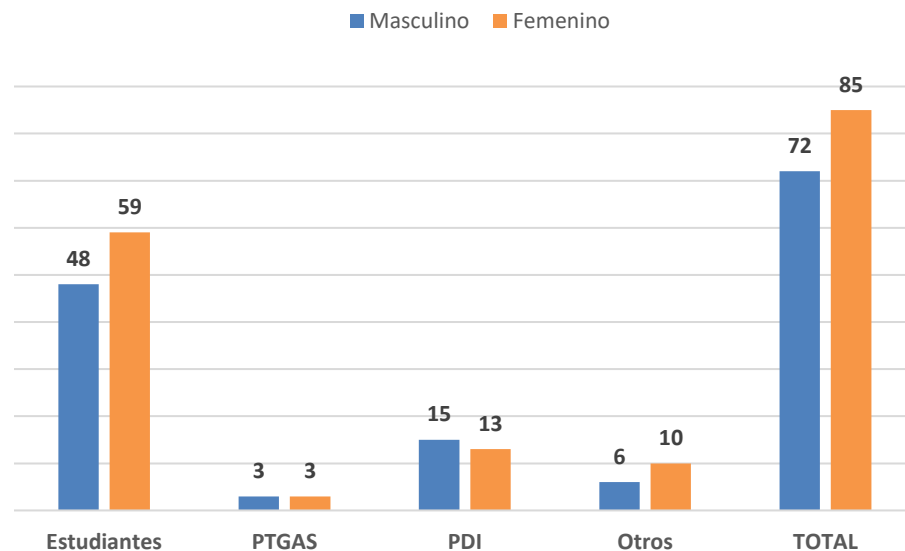


FIGURA 7. DISTRIBUCIÓN POR SEXO Y COLECTIVO.

1.2.5. Tipología de las actuaciones

Las actuaciones a instancia de parte están clasificadas en la Defensoría en cuatro categorías diferentes:

- *Consultas*, entendidas como todas aquellas actuaciones de asesoramiento e información sobre los derechos de los solicitantes, las normas de aplicación y las vías de solución existentes para los asuntos que plantean.
- *Mediación* o actuación de arbitraje solicitada voluntariamente por las dos partes en conflicto, que se comprometen a acatar el laudo emitido.

Comentar en este punto que, si bien las mediaciones formales deben cumplir con lo establecido anteriormente, la actuación del Defensor, principalmente en el tratamiento de las quejas, se basa en la

intermediación o mediación informal entre las partes implicadas en el conflicto planteado.

- *Queja*, que recoge cualquier tipo de reclamación por el mal funcionamiento de determinados servicios, por el comportamiento de otros miembros de la comunidad universitaria, por actuaciones que perjudican los intereses de las personas afectadas o por cualquier otro motivo razonable.
- *Registro de hechos*, en los que el interesado deja constancia de unos hechos o de una situación que le afecta o le puede afectar, sin solicitar actuación por parte de la Defensoría; o bien, cuando la consulta o queja es enviada a varios órganos de la Universidad, actuando en este caso el Defensor con la prudencia debida, a la espera de la resolución del caso por el órgano competente.

De las actuaciones a instancia de parte tramitadas, el tipo más frecuente es el de las consultas, que suponen el 49% de las mismas, correspondiendo el 43,3% a las quejas y el 7% a registros de hechos, quedando las mediaciones como residuales, con un único caso.

La consulta es el tipo más frecuente de actuación

Con respecto al curso previo, el porcentaje de consultas y el de mediaciones se mantiene, habiendo aumentado 2 puntos el de quejas y disminuido casi 2 puntos el de registros de hechos.

La Figura 8 representa los datos relacionados con la tipología de las actuaciones descritos, en tanto que la Figura 9 muestra la distribución de las distintas tipologías para cada uno de los colectivos, en la que se observa que en el colectivo de Estudiantes predomina ligeramente el número de quejas sobre el de consultas, no clasificándose ningún caso de registro de hechos o de mediación.

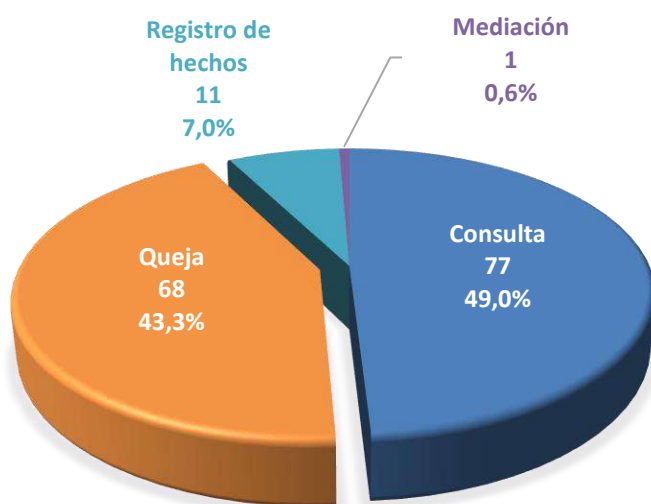


FIGURA 8. TIPOLOGÍA DEL TOTAL DE LAS ACTUACIONES.

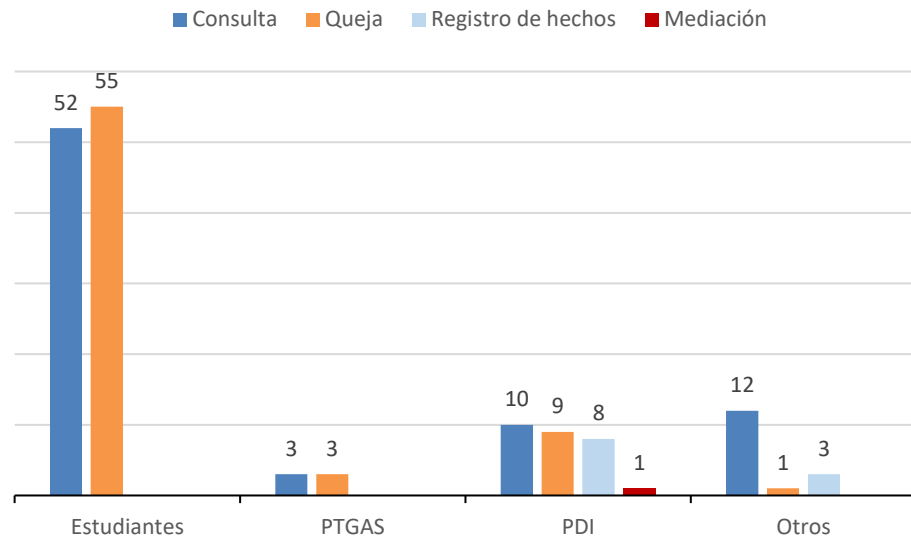


FIGURA 9. TIPOLOGÍA DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

En lo que respecta al colectivo del PDI, aunque el mayor número de casos corresponde a consultas, no existe gran diferencia con los casos clasificados como quejas o como registros de hechos, dándose en este colectivo la única mediación llevada a cabo.

Por su parte, en el colectivo del PTGAS únicamente se han dado casos de consultas y quejas, en igual número; y en el colectivo Otros predominan las consultas que cuadruplican al número de registros de hechos que, a su vez, triplican al de quejas.

Durante los últimos cinco cursos (Figura 10), se ha ido reduciendo la diferencia porcentual entre las consultas y las quejas, a pesar de la situación excepcional vivida con motivo de la pandemia durante el curso 2019-2020.

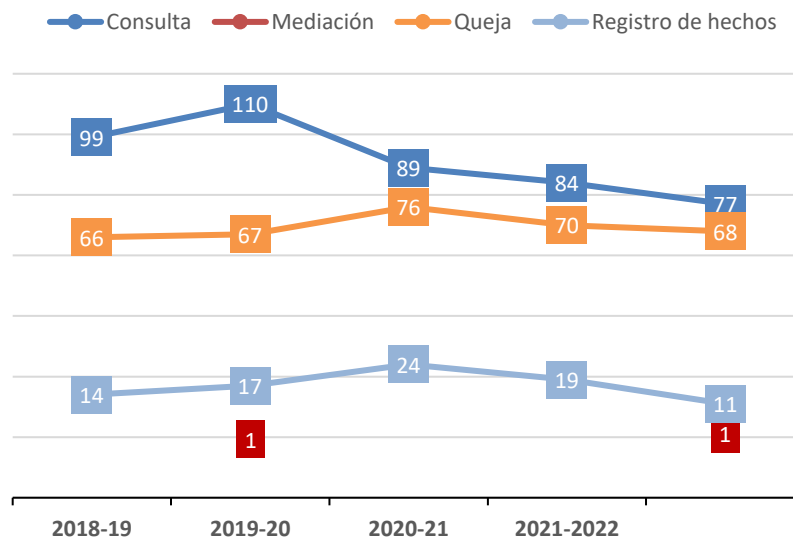


FIGURA 10. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR SU TIPOLOGÍA.

Comparando el curso actual con el primero de los cinco considerados, en tanto que las consultas han caído 6,7 puntos, las quejas han subido 6,7 puntos, notándose un ligero descenso de los registros de hechos de 0,8 puntos.

En la comparativa con el curso anterior, las consultas han subido ligeramente, mientras que las quejas han tenido una subida mayor, incrementándose casi 3 puntos. Por otro lado, los registros de hechos han caído 4 puntos.

En lo descrito no se ha hecho comparativa alguna para el caso de las mediaciones por su volatilidad, derivada de su bajo número que produce grandes variaciones puntuales ante pequeños incrementos o decrecimientos en su número.

En 5 cursos se ha reducido la diferencia entre consultas y quejas en 15 puntos

1.2.6. Procedencia de las actuaciones

La procedencia de las actuaciones hace referencia al Centro, Departamento o Servicio universitario al que pertenecen los solicitantes de actuación cuando estos forman parte de la comunidad universitaria o, en su defecto, aquellos que son el origen o causante de la actuación cuando los solicitantes son del colectivo Otros.

Las 157 actuaciones se reparten entre Centros, Departamentos y Servicios como se detalla en el Anexo B y de forma global se representa en la Figura 11.

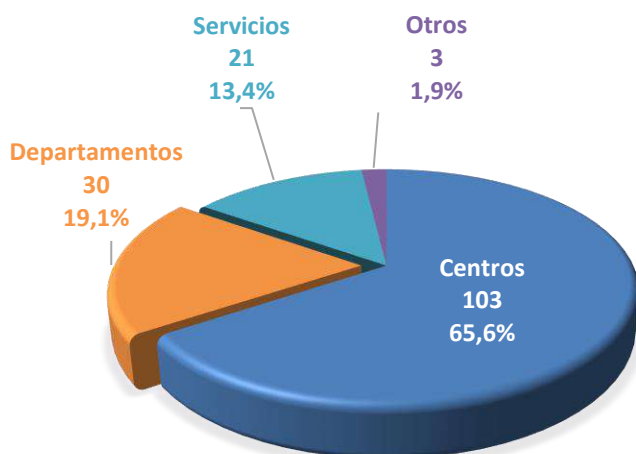


FIGURA 11. ORIGEN DE LAS SOLICITUDES DE ACTUACIÓN.

La mayor parte de las actuaciones realizadas por la Defensoría están relacionadas con los Centros de la universidad, al ser estos los que acogen a un mayor número de miembros de la comunidad universitaria. Entre los Centros y los Departamentos se alcanza el 84,7% de la procedencia de las actuaciones, correspondiendo el 13,4% a las que tienen su origen en distintos Servicios y el 1,9% a otros orígenes, sin especificar.

El 85% de actuaciones proceden de Centros y Departamentos

El Anexo C detalla el origen de las distintas actuaciones por colectivos, representándose en la Figura 12 los resultados globales incluidos en dicho anexo.

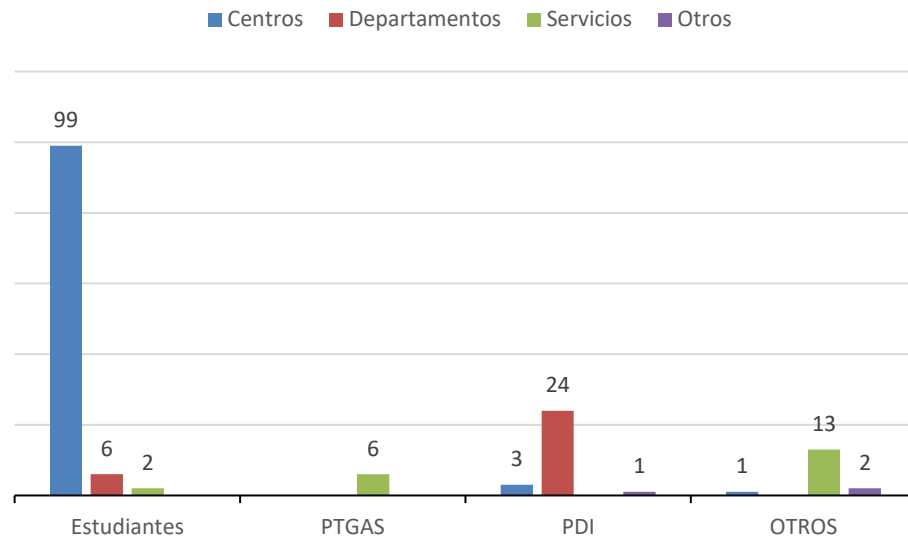


FIGURA 12. ORIGEN DE LAS SOLICITUDES POR COLECTIVOS.

A la vista de la figura anterior, en tanto que en el colectivo de Estudiantes la mayoría de las solicitudes (96,1%) tienen su origen en los Centros, en el colectivo del PDI están relacionadas con los Departamentos (80%) y en el PTGAS la totalidad se originan en los Servicios, lo que es lógico si se tiene en cuenta el lugar en que cada uno de estos colectivos desarrolla su actividad habitual. Para el colectivo Otros, la mayor parte de las actuaciones se dirige a los Servicios (61,9%), dado que gran parte de las quejas y consultas planteadas están relacionadas con el acceso al Grado de Medicina y, por tanto, con el Servicio de Alumnos y Planes de Estudio.

Facultad de Ciencias es el Centro con más actuaciones

La distribución global de la procedencia de solicitudes por Centros se representa en la Figura 13. Los Centros que más actuaciones han originado han sido la Facultad de Ciencias, con 19 actuaciones, que se corresponden con casi la quinta parte de las procedentes de los Centros, lo que supone el 12,1% sobre el total de las actuaciones y la Escuela de Posgrado con 14 actuaciones (8,9% sobre el total o 14,6% sobre las procedentes de los Centros).

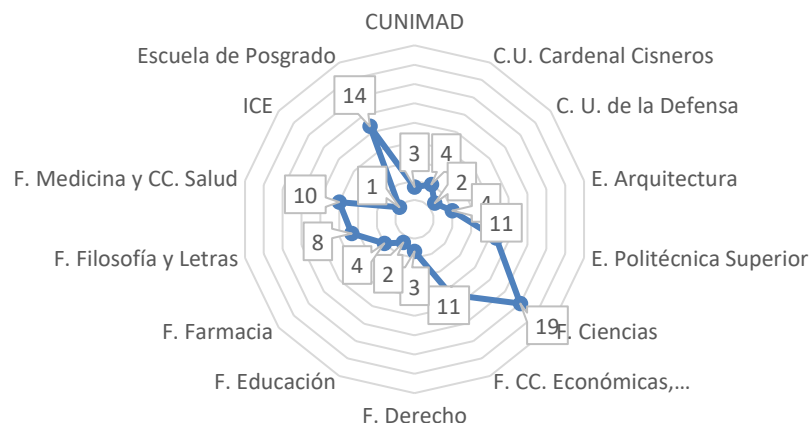


FIGURA 13. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS CENTROS UNIVERSITARIOS.

Combinando Centros y colectivos (Figura 14), en 11 de los 14 Centros todas las actuaciones llevadas a cabo han sido solicitadas a instancia del colectivo Estudiantes. En los tres centros restantes, únicamente se ha producido una actuación a petición del colectivo del PDI. El resto de los colectivos (PTGAS y Otros) no han solicitado ninguna actuación de la Defensoría respecto de los Centros.

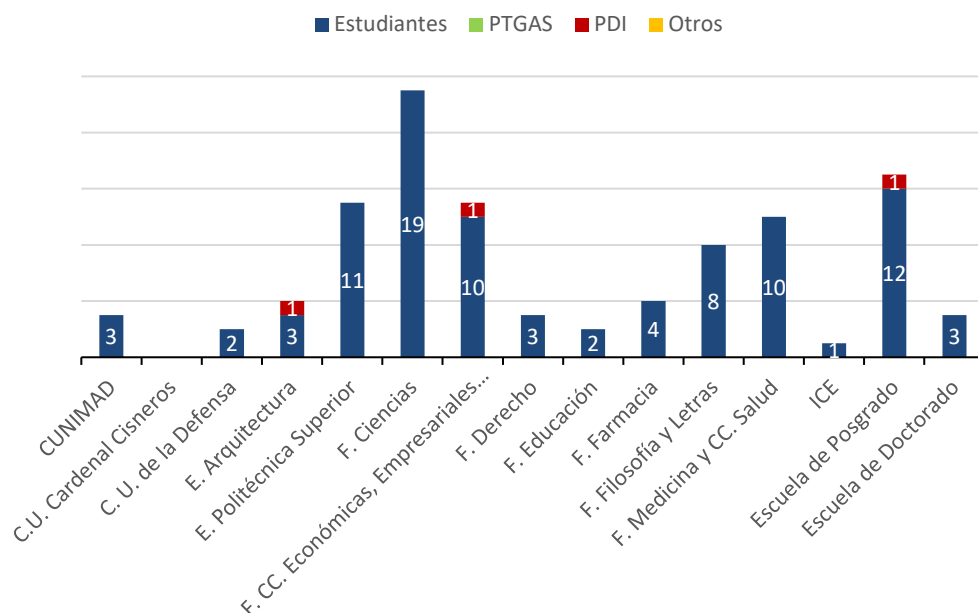


FIGURA 14. ACTUACIONES POR COLECTIVO CON ORIGEN EN LOS CENTROS UNIVERSITARIOS.

En cuanto a las solicitudes de actuación con procedencia en los Departamentos, su distribución es la dada en la Figura 15, en la que destaca que se han visto implicados 16 de los 23 Departamentos universitarios. De todos ellos, aunque para ninguno se supera el 2,5% de actuaciones sobre el total de las tramitadas en este curso, aquellos en los que mayor número de casos se han solicitado han sido los de Arquitectura y Ciencias Jurídicas, con 4 actuaciones, que representan el 11,8% sobre las actuaciones con origen en los Departamentos o el 2,5% sobre el total de actuaciones. Le siguen los Departamentos de Enfermería y Fisioterapia y de Historia y Filosofía, con 3 actuaciones originadas en cada uno de ellos que suponen un 8,8% de las originadas en Departamentos o un 1,9% sobre el total de actuaciones.

Arquitectura y Ciencias Jurídicas, los Departamentos con más actuaciones

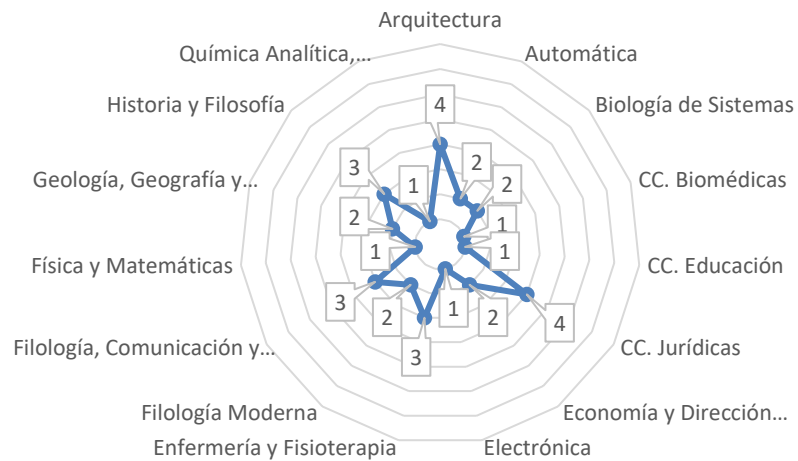


FIGURA 15. ACTUACIONES CON ORIGEN EN DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS.

Las actuaciones procedentes de los Departamentos por parte de los distintos colectivos se recogen en la Figura 16, en la que se observa que en 10 de los 16 Departamentos implicados solo se han recibido solicitudes del colectivo del PDI, en tanto que del resto se han recibido solicitudes del colectivo de Estudiantes, siendo este mayoritario en los Departamentos de Arquitectura y Enfermería y Fisioterapia. De ninguno de ellos se han recibido solicitudes por parte de los colectivos del PTGAS u Otros.

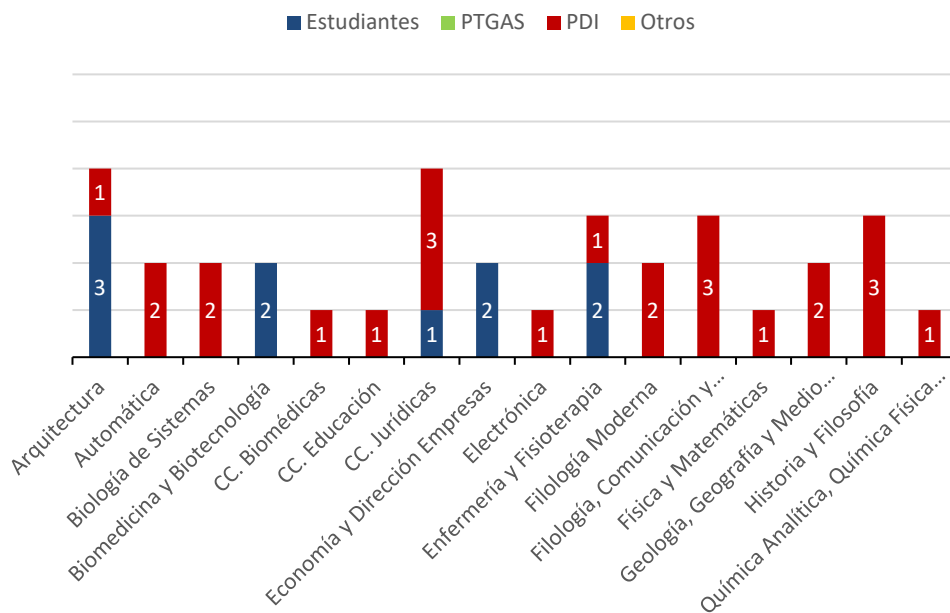


FIGURA 16. ACTUACIONES POR SU ORIGEN EN DEPARTAMENTOS Y COLECTIVOS.

En relación con los servicios, la procedencia o el destino de las actuaciones hacia los servicios ha presentado los resultados mostrados en la Figura 17.

Alumnos y Planes de Estudio es el Servicio con más actuaciones

El servicio de Alumnos y Planes de Estudio ha acumulado las dos terceras partes de las actuaciones referidas a los Servicios universitarios, dándose una distribución del origen en servicios por colectivos que se muestra en la Figura 18. En ella se aprecia que es el colectivo Otros el que acapara las actuaciones con origen en el servicio de Alumnos y Planes de Estudio, siendo el colectivo del PTGAS el que presenta sus solicitudes relacionadas con el resto de los servicios, en tanto que el colectivo de Estudiantes comparte mínimamente las actuaciones con origen

en el servicio de Alumnos y Planes de Estudio con el colectivo Otros y en igualdad con el del PTGAS en el servicio de Estudios Oficiales de Posgrado. No se han tramitado actuaciones a instancia del colectivo del PDI en relación con los Servicios.

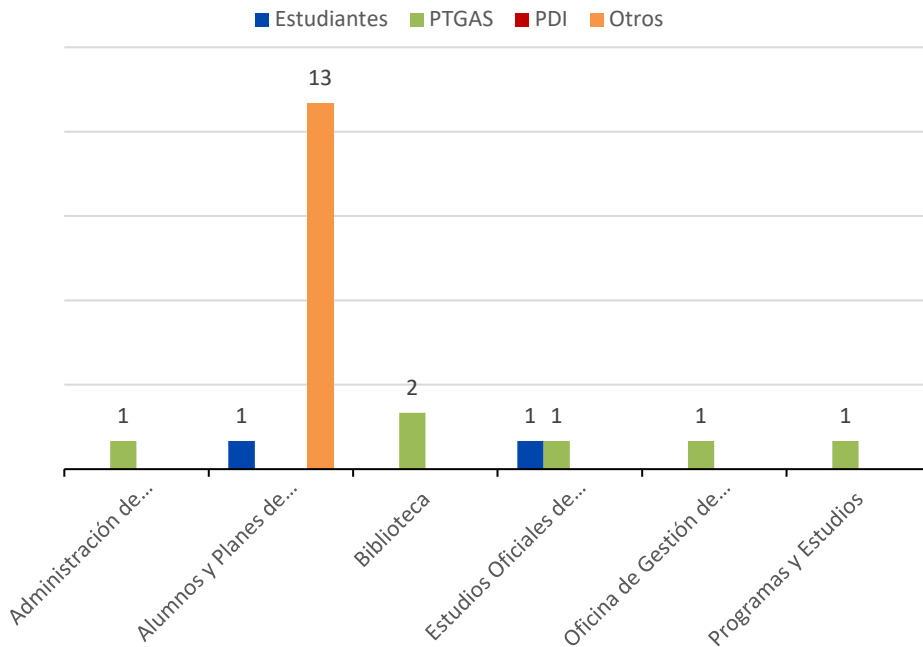


FIGURA 17. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

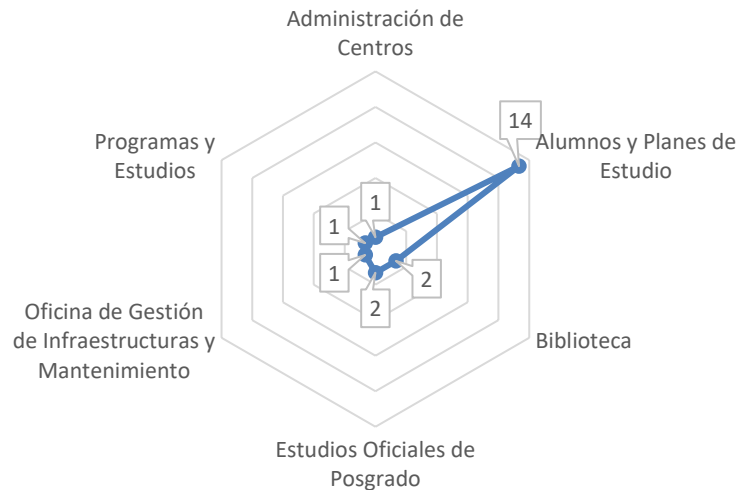


FIGURA 18. ACTUACIONES POR SU ORIGEN EN SERVICIOS Y COLECTIVOS.

1.2.7. Resolución de las actuaciones

En su conjunto, la resolución de las distintas actuaciones solicitadas es clasificada en una de las categorías siguientes:

- *Abandono*, producido cuando iniciada la tramitación el interesado renuncia por acción u omisión a la continuación del procedimiento.
- *Desestimado*, cuando se solicita la actuación de forma anónima, faltan datos identificativos o existe falta de concreción en la solicitud, no respondiéndose en estos dos últimos casos a la subsanación solicitada.
- *En suspenso*, caso aplicado a los asuntos pendientes de resolución judicial, expediente administrativo o disciplinario, resolución por otros órganos de la Universidad o afectado por los procedimientos establecidos en los protocolos de acoso.
- *Resuelto*, de aplicación a las consultas respondidas y a las quejas resueltas, tanto a favor como en contra del interesado, así como al registro de hechos llevado a cabo, en su caso.

Resueltas el 90% de las actuaciones tramitadas

De todas las actuaciones tramitadas, el 89,8% se han resuelto, habiéndose producido el abandono en el 5,7% de los casos y un 4,5% de las solicitudes se han derivado a otros órganos de la Universidad para su resolución, al ser los competentes para ello. En la Figura 19 se ilustran los datos anteriores sobre la resolución de las actuaciones.

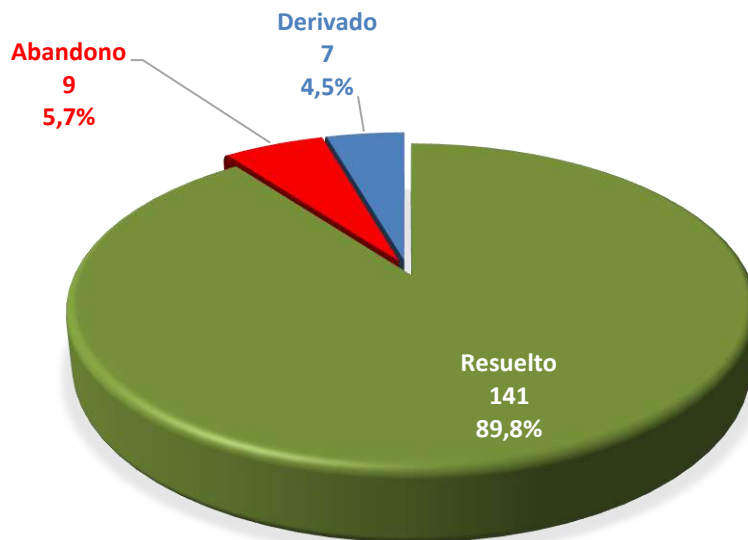


FIGURA 19. RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES TRAMITADAS.

Indicar en este punto que, en comparación con el curso anterior, el porcentaje de actuaciones tramitadas que han sido resueltas ha disminuido en 5 puntos, aumentando los casos de abandono 2 puntos. Por su parte, presumiendo que los casos derivados hayan sido resueltos por los órganos competentes, se puede considerar que las actuaciones resueltas han estado 1,6 puntos por debajo del porcentaje que para ellas se tenía el curso anterior.

Por colectivos, la resolución de las distintas actuaciones se representa en la Figura 20. Si en el colectivo Otros se ha resuelto el total de las actuaciones tramitadas, y para los colectivos Estudiantes, PTGAS y PDI, han sido el 88,8%, el 83,3% y 85,7%, respectivamente.

En cuanto a los abandonos, suponen un 16,7% en el caso del PTGAS, un 7,1% para el PDI y un 5,6% para los Estudiantes, colectivo este al que corresponde el mismo porcentaje de actuaciones derivadas, en tanto que en el colectivo del PDI los casos derivados han sido del 3,6%, no derivándose ninguna actuación relacionada con el PTGAS.

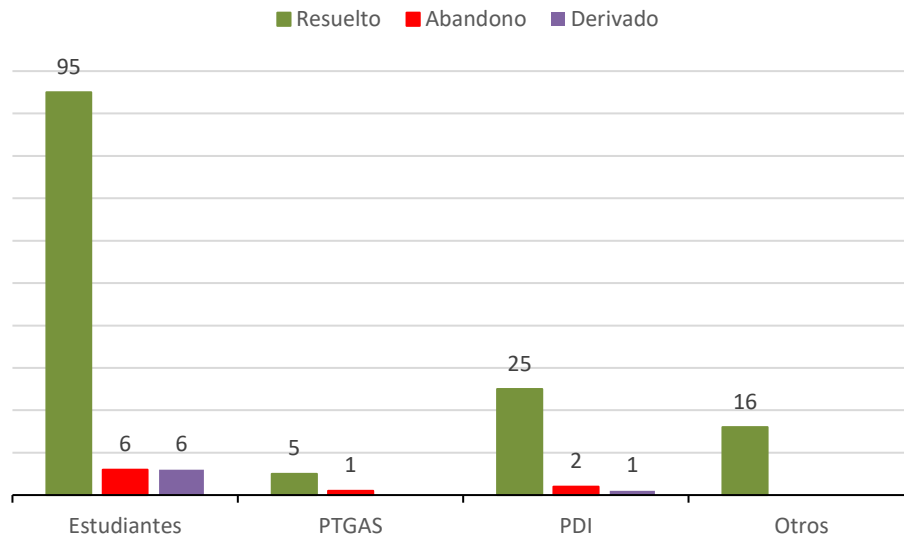


FIGURA 20. TIPOS DE RESOLUCIÓN POR COLECTIVO.

1.2.8. Temática de las actuaciones

La distribución temática de las distintas actuaciones, con independencia del colectivo que las ha planteado, se presenta en Figura 21.

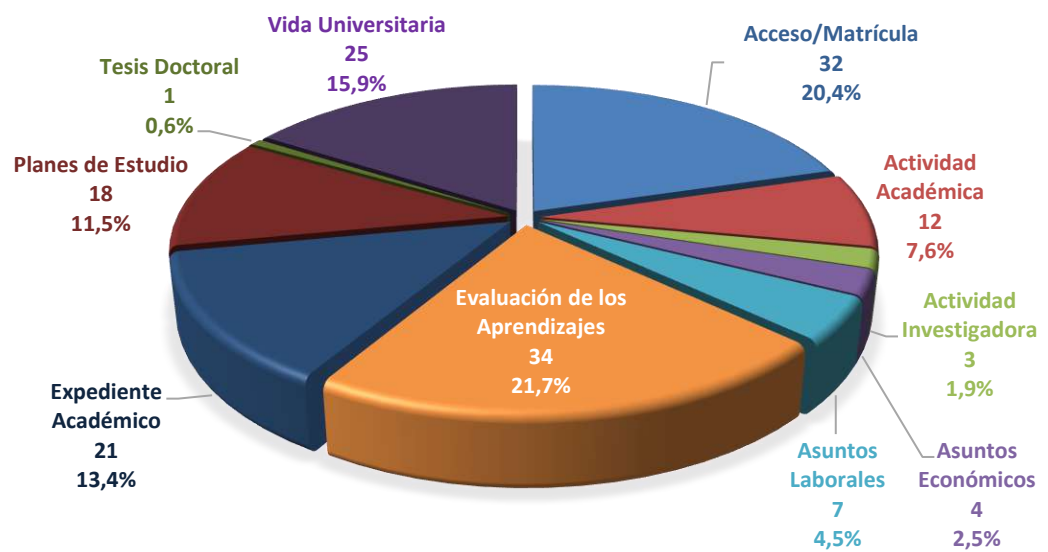


FIGURA 21. TEMÁTICA GLOBAL DE LAS ACTUACIONES.

Algo más de la quinta parte de las actuaciones están referidas a la temática “Evaluación de los Aprendizajes”, ocupando el segundo lugar las que tienen como temática “Acceso/Matrícula”, seguida de “Expediente Académico”.

Por colectivos, las distintas temáticas se distribuyen como se muestra en la Figura 22.

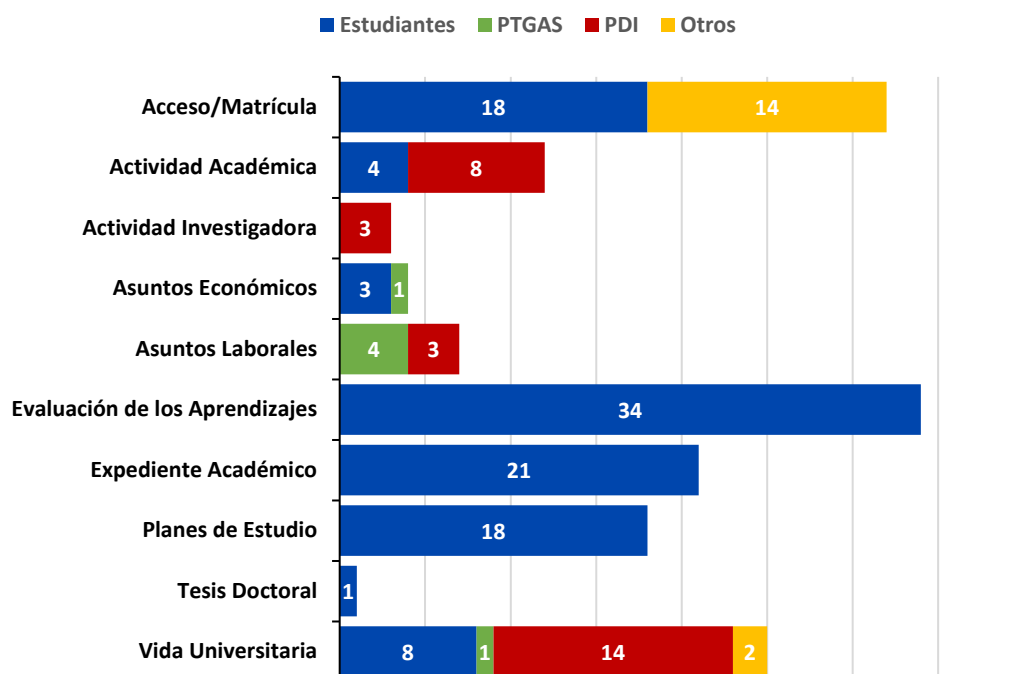


FIGURA 22. TEMÁTICA DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

Se desprende de la figura que existe una distribución desigual de las temáticas en función de las actividades propias de cada uno de los colectivos pertenecientes a la comunidad universitaria o los intereses particulares del colectivo Otros.

Los estudiantes preocupados por la “Evaluación de los Aprendizajes”

Así, las actuaciones vinculadas al colectivo Estudiantes están principalmente relacionadas con aspectos académicos, incluyendo los aspectos administrativos relacionados con ella; las de los colectivos del PTGAS y del PDI con aspectos laborales y las del colectivo Otros con los procesos de acceso y matrícula.

El desglose del número de actuaciones por temática y tema de los distintos colectivos se recoge en el Anexo D de esta memoria.

1.3. Actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes

Estudiantes de Grado acaparan el 72% de las actuaciones en el colectivo de Estudiantes

Relacionadas con el colectivo de Estudiantes, formado por los estudiantes de Grado, Posgrado, Doctorado y Otros Estudiantes (matriculados en cursos y estudios de la Universidad que no se corresponden con el resto de grupos), se han llevado a cabo el total de actuaciones que, por grupos de estudiantes, se incluyen en la Figura 23, de la cual se desprende que casi las tres cuartas partes de las actuaciones (72%) han sido tramitadas a petición de los Estudiantes de Grado, que agrupa el 76% de los estudiantes de la Universidad de Alcalá, el 19% a los Estudiantes de Posgrado y el resto se reparte entre los Estudiantes de Doctorado y Otros Estudiantes.

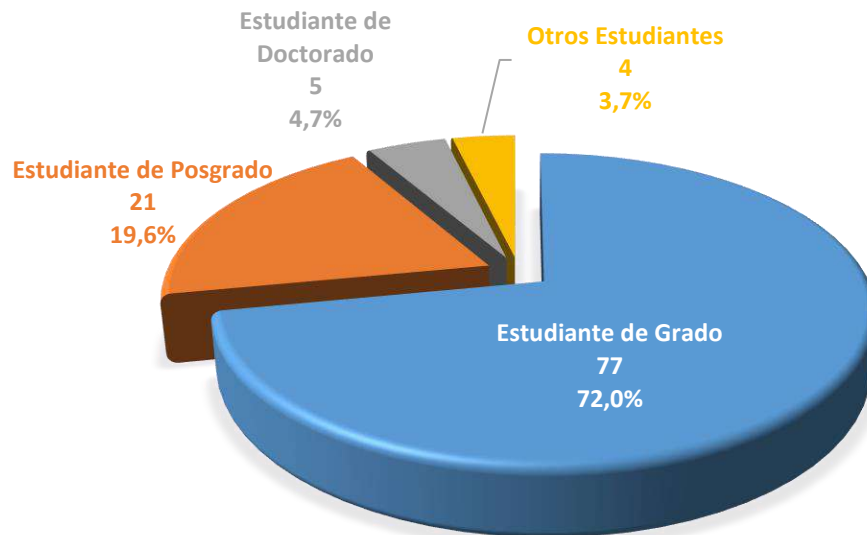


FIGURA 23. ACTUACIONES POR GRUPO DE ESTUDIANTES.

Considerando el colectivo de Estudiantes en su conjunto, las temáticas de las actuaciones que se han tramitado se distribuyen como se muestra en la Figura 24.

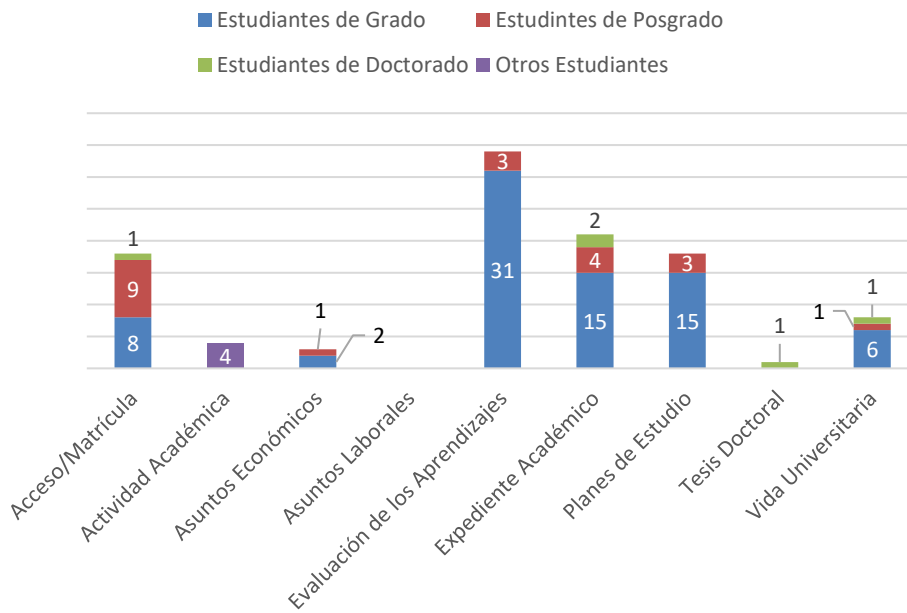


Figura 24. Temáticas de las actuaciones relacionadas con el colectivo Estudiantes

Atendiendo a los datos incluidos en el Anexo D se obtiene la gráfica de la Figura 25, en la que se muestra la distribución temática de cada grupo de este colectivo. En esta distribución de las temáticas a que responden los asuntos tratados, de las 77 actuaciones relacionadas con los estudiantes de Grado el 40,3% tienen que ver con la “Evaluación de los Aprendizajes”, el 19,5% con “Expediente Académico” y “Planes de Estudio”, el 10,4% con “Acceso/Matrícula”, el 7,8% con “Vida Universitaria” y el resto con “Asuntos Económicos”. Esto hace que la mayor parte de las actuaciones estén relacionadas con la parte más académica de la vida estudiantil (evaluación de los aprendizajes, planes de estudio y expediente académico), que suman el 77,9% de las actuaciones, habiendo crecido las actuaciones relacionadas con la vida universitaria 2,5 puntos con respecto al curso 2021-2022.

Los asuntos académicos suman el 78% en el grupo de los Estudiantes de Grado

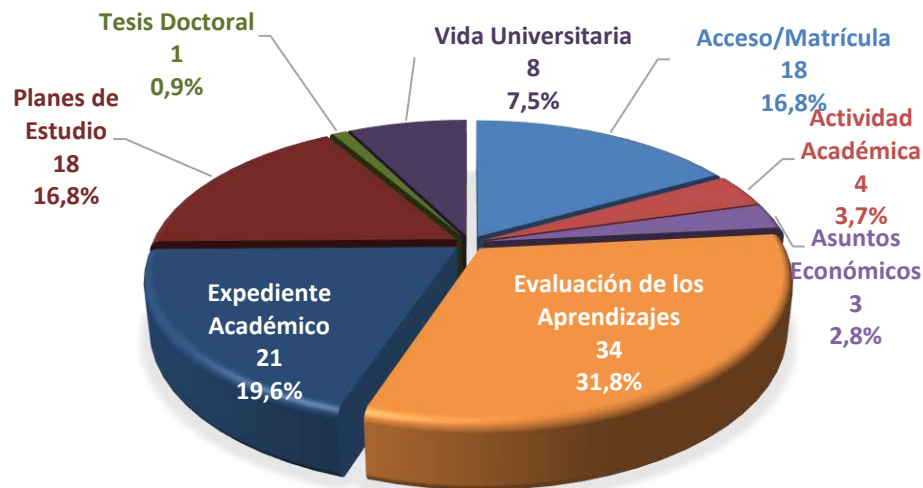


FIGURA 25. DISTRIBUCIÓN DE LAS TEMÁTICAS POR GRUPOS DE ESTUDIANTES.

En el grupo de los Estudiantes de Posgrado, en el que se han llevado a cabo 21 actuaciones, el 42,9% de las mismas están relacionadas con temas referidos a “Acceso/Matrícula”, el 19% a “Expediente Académico”, el 14,3% tanto a “Evaluación de los Aprendizajes” como a “Expediente Académico” y el resto, por igual, a “Asuntos Económicos” y a “Vida Universitaria”.

Los estudiantes de Doctorado, con un bajo número de actuaciones (5), se reparten entre la temática “Expediente Académico” (40%) y el resto, con un 20% cada una de ellas, entre las temáticas “Tesis Doctoral”, “Acceso/Matrícula” y “Vida Universitaria”.

Por último, el grupo de Otros Estudiantes ha centrado todas sus solicitudes en temas relacionados con la “Actividad Académica”.

Por otra parte, las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes se han correspondido con las distintas tipologías (consulta, queja, mediación o registro de hechos) en la forma mostrada en la Figura 26. En ninguno de los grupos de estudiantes se han recibido solicitudes clasificables como Mediación o Registro de hechos.

Las consultas son el 53% de las solicitudes de los estudiantes de Grado

En las actuaciones relacionadas con los estudiantes de Grado se han resuelto más Consultas (53,2%) que Quejas, al contrario que en los grupos de estudiantes de Posgrado (las quejas suponen el 57,1% de las actuaciones) y Doctorado (60% de quejas), respondiendo la Defensoría únicamente a quejas en el grupo de Otros Estudiantes.

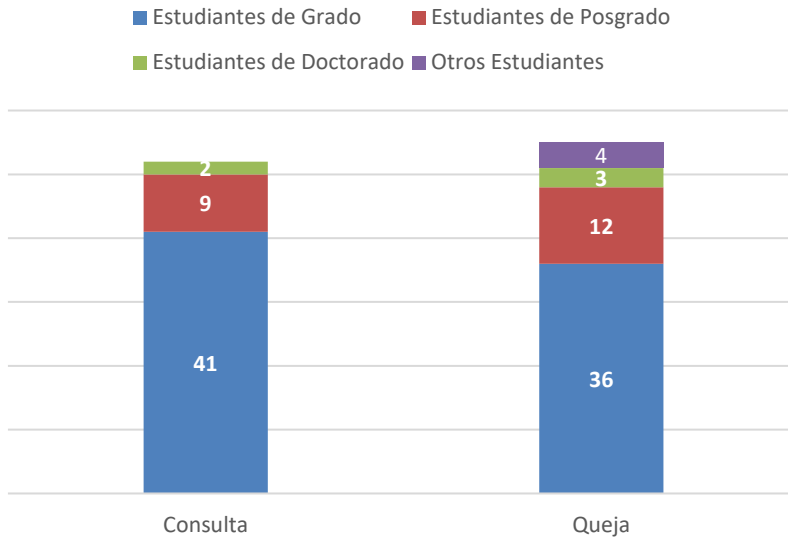


FIGURA 26. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES POR GRUPO DE ESTUDIANTES.

Atendiendo a las tipologías por cada una de las temáticas y grupo de estudiantes, los resultados registrados se detallan en la Figura 27.

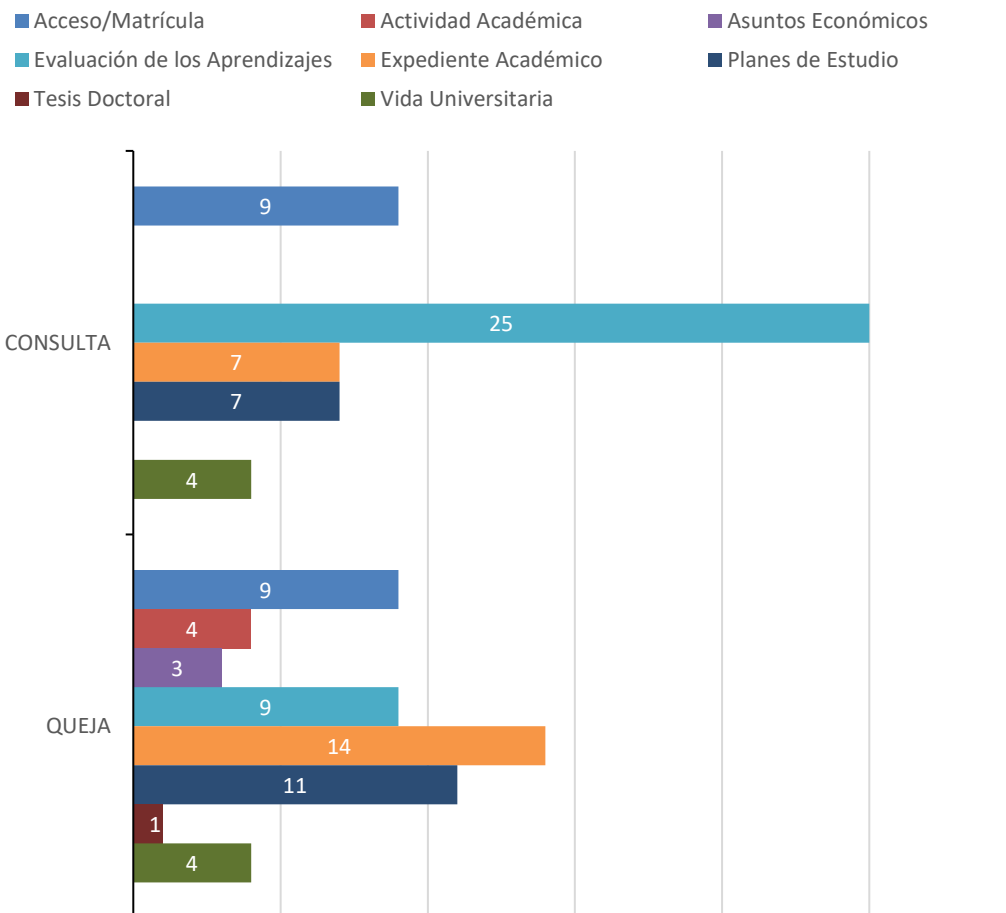


FIGURA 27. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA, TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.

De las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de Estudiantes durante el curso 2022-2023, los temas que han tenido una mayor incidencia son los siguientes:

- *Evaluación, calificación y revisión de calificaciones.*
- *Compensación curricular.*
- *Proceso de matrícula y anulación de matrícula.*
- *Incumplimiento de lo establecido en las guías docentes.*
- *Implantación de nuevos planes de estudio.*
- *Problemas de convivencia.*
- *Expedición de títulos.*
- *Organización docente.*
- *Posibles plagios.*
- *Trabajos Fin de Grado.*
- *Traslado a otra universidad.*
- *Convalidaciones de estudios cursados en el marco de programas de intercambio.*
- *Tasas académicas.*
- *Temas que trascienden el ámbito de la Universidad.*

Del análisis de los casos, temáticas y temas antedichos se pueden extraer una serie de conclusiones generales que se desarrollan a continuación.

Persiste un curso más el **desconocimiento normativo** por parte del estudiantado que lleva nuevamente a plantearse la necesidad de que el estudiantado conozca las normativas, reglamentos y procedimientos que rigen en nuestra Universidad y que tratan de garantizar los derechos de los estudiantes.

Se presenta como básico que, desde que el estudiante ingresa en la Universidad y a lo largo de toda su permanencia en la misma, los distintos órganos de la Universidad de Alcalá (Equipo de Dirección, Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela, Direcciones de Departamento, Consejo de Estudiantes y Delegaciones de Estudiantes, e incluso la Defensoría Universitaria) acerquen al estudiantado la normativa que le afecta.

El conocimiento de la reglamentación y normativa aplicada en nuestra universidad, al menos en sus aspectos más importantes para el estudiantado relativos a procedimientos, plazos y órgano responsable, se complementan con la actuación del Defensor que, como se establece en el artículo 240 de los Estatutos de la Universidad y se recoge en el artículo 1.1 del Reglamento del Defensor Universitario, "... es [...]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”, siendo este órgano al que puede dirigirse cualquier miembro de la comunidad universitaria en demanda de protección “... 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, ...” (artículo 2 del Reglamento del Defensor Universitario).

Este desconocimiento de normas, reglamentos y procedimientos afectan a los estudiantes de todos los grupos (Grado, Posgrado y Doctorado, principalmente) y tienen que ver con la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, Reglamento de Compensación Curricular para los estudios de Grado, Normativa Reguladora del Sistema de Reconocimiento y Transferencia de créditos, Normativa de Trabajo Fin de Grado, Reglamento de Trabajo Fin de Máster o Normativas de Matrícula y Permanencia.

Los asuntos relacionados con el **proceso de matrícula y anulación de matrícula** tienen que ver con la limitación en el número de estudiantes establecido para algunas asignaturas optativas, las dificultades planteadas al tratar de anular la matrícula de algunas asignaturas, la problemática debida a los requisitos de homologación de un título previo, los plazos de resolución de las solicitudes de becas, así como a las consecuencias derivadas del incumplimiento de los plazos establecidos para estos procesos en el calendario administrativo del correspondiente curso académico, plazos publicados en la web de la Universidad para cada tipo de estudios.

Mención aparte requiere el caso referente a la detección de un error en el proceso de acceso que fue detectado durante el proceso de revisión de las matrículas y comunicado al estudiante una vez comenzado el curso, y que tuvo como consecuencia la necesaria anulación de matrícula, con evidentes perjuicios para el estudiante.

Las **tasas académicas** también han sido objeto de las quejas de los estudiantes. Relacionado con el cambio de planes de estudio está el cobro de tasas por apertura del expediente académico. La apertura de expediente se justifica en que ambos planes tienen códigos distintos, por lo que es preciso cerrar el expediente del estudiante en el plan antiguo y abrir un nuevo expediente en el nuevo, proceso que tiene un coste económico reflejado en las tasas. Es un proceso análogo al de traslado de expediente.

De igual forma, se han presentado sendas quejas sobre el pago de 250 euros que se debe realizar cuando se es admitido en un Máster Universitario o sobre la tasa de matrícula por los créditos de dos asignaturas que ya no tienen docencia ni evaluación continua. A este respecto, hay que señalar que la información sobre tasas es una información pública, recogida en el Decreto 43/2022, de 29 de junio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se establecen los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad

de Madrid, entre los que se encuentran la apertura de expediente académico por comienzo de estudios (Anexo V) y el precio por materias sin docencia (artículo 14), estando recogida la información sobre el pago de 250 euros en concepto de reserva de plaza en los Másteres en la información disponible en la web de la Universidad sobre Admisión a Másteres Universitarios.

El **incumplimiento de lo establecido en las guías docentes** tiene que ver en este curso con la modificación de los criterios de evaluación. Las guías docentes vienen siendo recurrentemente una de las fuentes de quejas por parte del estudiantado. En este punto debe recordarse, una vez más, que la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes recoge en el artículo 4.2 los contenidos del plan docente a incluir en la correspondiente guía docente, estableciendo la misma normativa los motivos que pueden llevar a su modificación junto con el procedimiento para hacerlo (artículo 4.4 de la citada normativa).

La **implantación de nuevos planes de estudio** ha dado lugar a la presentación de una serie de quejas relacionadas con la inexistencia de un periodo de adaptación entre el plan a extinguir y el plan nuevo del Grado en Ciencias Ambientales, así como la no convalidación de todos los créditos cursados en aquel. Tanto el plan de implantación de los nuevos estudios como la convalidación directa entre las asignaturas cursadas en el plan antiguo y el nuevo plan están recogidos en la memoria de verificación del título, documento que ha sido tramitado por distintas instancias (Junta de Facultad, Vicerrectorado de Calidad y Consejo de Gobierno) en las que están representadas los estudiantes y en las que habrán aportado sus observaciones a la propuesta o, en su caso, las quejas pertinentes a los órganos tramitadores antes de la puesta en marcha del plan.

En lo referente a los **problemas de convivencia**, se han planteado en la Defensoría distintos casos, a saber, problemas de convivencia entre compañeros, acoso a un estudiante por parte de otros en el ámbito de las residencias universitarias y el comportamiento inadecuado del profesorado hacia los estudiantes.

Resuelto el último caso gracias a la intermediación del Defensor, los otros han sido derivados a la Comisión de Convivencia, en virtud de lo establecido en el artículo 8.3 del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, por ser este el órgano competente para su recepción y tramitación del asunto planteado.

La problemática relacionada con la **expedición de títulos** ha tenido especial repercusión en el Máster Propio impartido en colaboración entre la Universidad y la empresa HITO Máster DAP S.L., encargada de gestionar el estudio, como consecuencia de la desvinculación de ambas entidades, y la falta de respuesta por parte de dicha empresa a los requerimientos de los estudiantes. Gracias a la colaboración entre la Defensoría y el Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Continua y Extensión Universitaria se ha podido solucionar el problema que afecta a unos estudios sobre los cuales el Defensor ha emitido la recomendación *“Irregularidades en el estudio propio Máster en Project Management Executive”*.

La **organización docente** de diferentes estudios también ha sido objeto del quehacer de la Defensoría. Así, se han tratado temas relacionados con la imposibilidad de hacer compatibles las prácticas hospitalarias con la actividad laboral o la calidad y organización de un Máster Universitario.

Destaca también dentro de este ámbito la queja sobre la organización docente del Máster de Formación Permanente en Tasación de Antigüedades y Obras de Arte, que se establece en colaboración con la Escuela de Arte y Antigüedades, S.L. de Madrid. La queja presentada, relacionada con las prácticas extracurriculares, ha dado lugar a la emisión de la recomendación *“Prácticas extracurriculares del Máster en Tasación de Antigüedades y Obras”*.

Otro de los aspectos que ha sido objeto de análisis por parte de la Defensoría es qué ocurre cuando se produce la acusación por parte del profesorado de un **posible plagio**. Tal y como se establece en los artículos 22 y 22 bis de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, el plagio en el caso de las pruebas de evaluación (exámenes o presentación de trabajos) constituye fraude académico, si bien no queda clara la garantía del derecho de defensa del infractor, lo que ha llevado al Defensor a emitir la recomendación *“Garantía del derecho de defensa en caso de acusación de realización fraudulenta en las pruebas de evaluación”*.

En cuanto a la acusación de posible plagio de un Trabajo Fin de Grado, hay que recordar que la legislación vigente reconoce y protege la propiedad intelectual del autor del trabajo.

A la hora de asignación del tutor para un **Trabajo Fin de Grado** el problema surge cuando la idea presentada por un estudiante no es avalada por profesor alguno, por lo que el estudiante debería recurrir a la bolsa de trabajos propuestos, en cuyo caso la Normativa de Trabajos Fin de Grado establece en su artículo 4 los criterios de asignación de tema y tutor.

La emisión de otra de las recomendaciones elaboradas por el Defensor tiene que ver con las dificultades de una estudiante para proceder al **traslado a otra universidad**, basadas en la negativa de proporcionarle las guías docentes de asignaturas cursadas en inglés en su versión traducida al castellano, lo que es de obligado cumplimiento según consta en el artículo 15 de la Ley 39/2015. Esta actuación se ha concluido con la recomendación *“Idioma guías docentes”*.

Referente a las **convalidaciones de estudios cursados en el marco de programas de intercambio**, parece obvio que una vez comprobado, contrastado y firmado el preceptivo documento por el responsable de movilidad correspondiente no deberían producirse cambios, ni detectarse errores a posteriori, sin poner en duda la diligencia del firmante.

Por último, también se han presentado por parte del colectivo Estudiantes solicitudes relacionadas con **temas que trascienden el ámbito de la Universidad**. Así, aunque la comunicación de las resoluciones de becas del Ministerio las realiza los servicios de la Universidad como meros intermediarios entre los estudiantes y el organismo responsable de la convocatoria de dichas becas, los recursos sobre

dichas resoluciones habrán de presentarse ante dicho organismo. De igual forma, por ejemplo, la pérdida de datos de un ordenador personal no invade los derechos y libertades del estudiantado.

1.4. Actuaciones a instancia del colectivo del PTGAS

Los Asuntos Laborales son la máxima preocupación del PTGAS

En relación con el colectivo del Personal Técnico de Gestión y Administración de Servicios (PTGAS) se han tramitado el número de actuaciones, clasificadas por temáticas, que encuentran recogidas en el Anexo D, representándose en la Figura 28 su distribución, clasificándose las pocas actuaciones relacionadas con este colectivo en tres únicas categorías temáticas: “Asuntos Laborales” con el 66,7% de las actuaciones y con el 16,7% cada una de las dos restantes: “Asuntos Económicos” y “Vida Universitaria”.

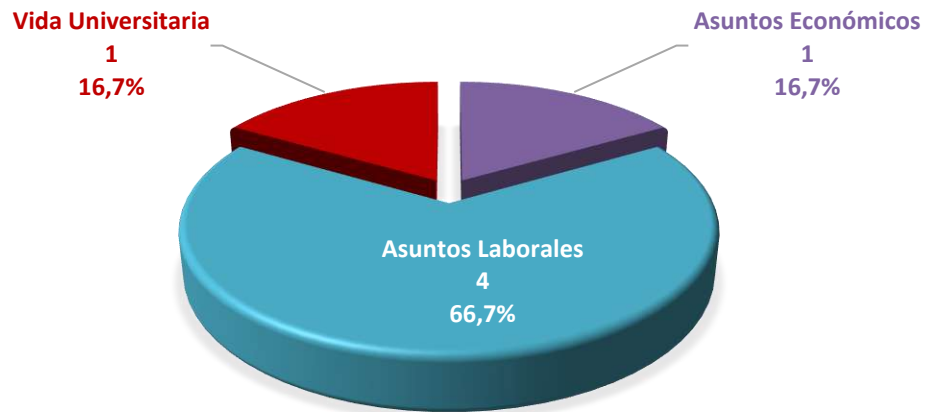


FIGURA 28. TEMÁTICAS DE ACTUACIÓN EN EL COLECTIVO DEL PTGAS.

Las temáticas tratadas según la tipología de las actuaciones tramitadas se indican en la Figura 29, siendo los temas genéricos más relevantes los siguientes:

- *Concursos.*
- *Remuneraciones.*
- *Salud laboral.*

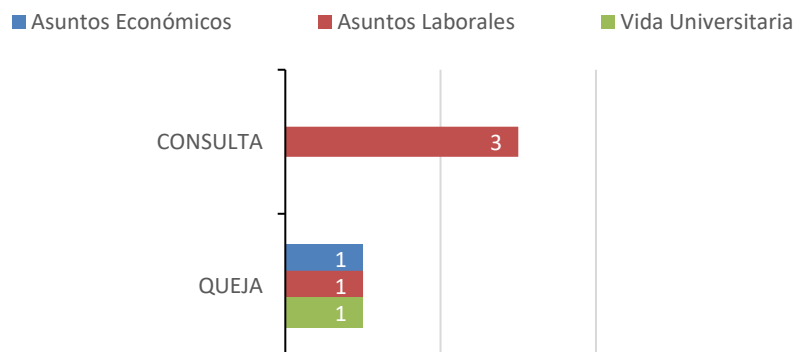


FIGURA 29. TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA DE LAS ACTUACIONES DEL COLECTIVO DEL PTGAS.

A continuación, se desarrolla cada uno de estos temas.

En **Asuntos Laborales**, se han presentado dos consultas relacionadas con **concursos**, referentes a un posible trato discriminatorio en los requisitos para concurrir a una plaza administrativa, a la resolución de un concurso oposición convocado para este colectivo por la Universidad y otra consulta sobre el reconocimiento de la relación laboral indefinida con la Universidad.

En el apartado denominado **remuneraciones** hay que incluir la queja relacionada con la no remuneración de las clases impartidas en un Máster, a pesar de contar con los permisos correspondientes, y en el titulado **salud laboral**, se ha registrado la queja referente a la afectación por el comienzo de las obras en uno de los edificios en que desarrolla el PTGAS su actividad.

No aparecen durante este curso ningún tipo de problemas de convivencia, como sí ocurrió en el curso anterior, teniéndose la sensación en la Defensoría de que este colectivo recurre principalmente a otros órganos, como son los de representación sindical, en busca de la solución a sus problemas, llegando a la Defensoría únicamente casos residuales que, como se indica, en su mayor parte son consultas.

1.5. Actuaciones a instancia del colectivo del PDI

Respecto al colectivo del Personal Docente e Investigador (PDI), las actuaciones tramitadas se recogen también en el Anexo D, en el que se ofrece el número de las resueltas distribuidas por temáticas, detalladas en la Figura 30.

Cabe indicar que la mitad de las actuaciones tiene que ver con la temática “Vida Universitaria” y del resto, más de la mitad con “Actividad Académica”, repartiéndose el resto por igual entre “Actividad Investigadora” y “Asuntos Laborales”.

La mitad de las actuaciones en el colectivo del PDI se relacionan con la Vida Universitaria

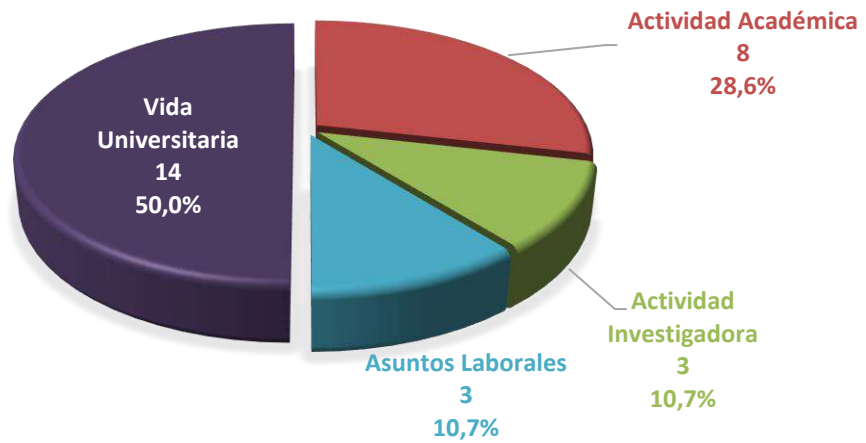


FIGURA 30. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.

La distribución por su tipología de las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI se incluye gráficamente en la Figura 31 junto con las distintas temáticas tratadas en cada tipo.

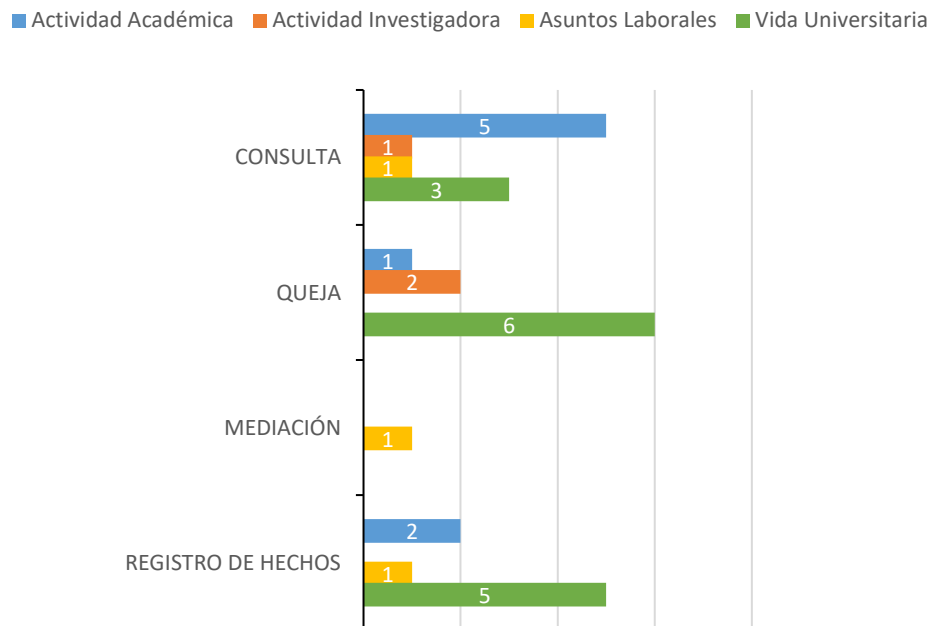


FIGURA 31. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.

Los temas y aspectos más relevantes para el Defensor Universitario de las actuaciones llevadas a cabo y vinculadas al colectivo del PDI han sido los siguientes:

- *Desconocimiento normativo.*
- *Criterios para la reducción de la dedicación y reparto docentes.*
- *Acoso laboral.*
- *Problemas de convivencia.*
- *Sistema de doble autenticación.*
- *Contratos y proyectos de I+D.*

A continuación, se desarrolla cada uno de estos temas.

En primer lugar, hay que resaltar que también en el colectivo del PDI se aprecia un importante **desconocimiento normativo**, que afecta principalmente a los relacionados con los Reglamentos de Régimen Interno de los Departamentos o normativa reguladora de la atribución de la docencia y reducción de la dedicación docente, como se desprende de los comentarios que siguen sobre los distintos temas tratados en esta Defensoría.

Hay que incidir en la necesidad de establecer, desde los distintos órganos de la Universidad, las políticas adecuadas para dar una mayor visibilidad a estas normas y reglamentos, de manera que el profesorado conozca de forma indubitable el marco en el que se debe desarrollar su actividad.

Tradicionalmente, los principales asuntos que generan conflicto en el seno de los Departamentos son la aplicación de los **criterios para la reducción de la dedicación y el reparto docentes**. En este punto cabe recordar que los **criterios para reducción de la dedicación docente** del profesorado son aprobados por el Consejo de Gobierno y están publicados en la web de la Universidad, por lo que cualquier desacuerdo deberá ser tramitado como una modificación de dichos criterios en el propio Consejo de Gobierno, bien directamente, o a través de una propuesta presentada al Vicerrector competente en el tema. Por otro lado, la Normativa para regular la **Atribución de la Docencia** en Caso de Conflicto establece que “... *la asignación de docencia debe ser el resultado del debate académico en el Consejo de Departamento. Este debe ser, por tanto, el principal criterio que debe guiar la elaboración del Plan de Organización Docente. El Plan de Organización Docente debe ser aprobado [...] por mayoría de los miembros presentes en el Consejo*”.

Tanto en el caso de conflictos relacionados con el reparto docente, como en otros que afectan al PDI, es importante destacar su relación con la organización interna del Departamento, basada normalmente en áreas de conocimiento o unidades docentes, pero a las que en determinados casos se les atribuye erróneamente competencias no reconocidas. De acuerdo con la normativa, la responsabilidad última, entre otras, de la asignación de la docencia es del Consejo de

Departamento (Estatutos de la Universidad de Alcalá, Art. 81 (g), y no de las áreas o unidades. Estas últimas no son órganos colegiados, ni se les reconocen competencia en los Estatutos, en especial sobre aquellas que sí están definidas para el Consejo de Departamento. Por lo tanto, aunque las áreas de conocimiento o las unidades docentes puedan proponer la atribución de docencia, la deliberación y la decisión sobre estos aspectos deben adoptarse, en todo caso, en el Consejo del Departamento.

Preocupan a este Defensor particularmente los casos que se presentan como presunto **acoso laboral**, que ha supuesto un 11% de los casos tratados para este colectivo. Algunos de los **problemas de convivencia entre profesores** surgen a raíz del reparto de la carga docente, derivando algunos de ellos en denuncias de presunto **acoso laboral**. En estos casos, debe tenerse en cuenta que hay quienes denuncian situaciones de acoso pero que, legal o técnicamente, no tienen esa consideración. Otros problemas relacionados con la **convivencia** son los que surgen por la relación entre **profesores y estudiantes**, relación que siempre ha de estar basada en el respeto mutuo. Durante este curso académico las quejas derivadas de estos problemas de convivencia han sido resueltas gracias a la intermediación del Defensor o, cuando no ha sido posible, se han derivado a la Comisión de Convivencia. En cualquier caso, estas situaciones, más allá de ponerlas en conocimiento del Defensor, deberían comunicarse para su canalización a la **Comisión de Convivencia**, encargada de la mejora de la convivencia en la Universidad, y que es a quien le corresponde adoptar las medidas adecuadas para la resolución del conflicto.

También se han recibido varias consultas y reclamaciones relacionadas con la manera de llevar a cabo la implantación del **sistema de autenticación por múltiple factor** para el acceso a distintos servicios informáticos. Las quejas y consultas tuvieron por objeto distintos aspectos, como la falta de información sobre cómo debía activarse, las dudas sobre si era obligatorio facilitar datos personales, como el número de teléfono móvil personal, o si las autoridades responsables habían realizado el preceptivo análisis de riesgo, en relación con la seguridad de la información y materia de privacidad y protección de datos y la evaluación de su impacto, con carácter previo a la implantación de este sistema. Tras las correspondientes indagaciones, y en el ejercicio de sus funciones (artículo 1 del Reglamento del Defensor Universitario) dentro de su marco de actuación, el Defensor emite la recomendación *“Implantación del sistema de autenticación por múltiple factor (MFA) para acceder a los servicios de Office 365 de la UAH”*.

La disconformidad con las retenciones efectuadas a los contratados posdoctorales del programa “Margarita Salas” sobre la ayuda económica que les corresponde o los problemas planteados a la hora de devolver el importe adelantado de unas facturas pagadas en mano correspondientes a un proyecto de investigación por la imposibilidad de presentar la acreditación de dichos pagos en la forma establecida por la Universidad dentro de los procedimientos establecidos al efecto, se enmarcan en las actuaciones de la Defensoría sobre **contratos y proyectos de I+D**.

1.6. Actuaciones a instancia del colectivo Otros

El colectivo Otros, formado por personas no pertenecientes a los colectivos anteriores (Estudiantes, PAS y PDI), han presentado las solicitudes de actuación que se han tramitado y son enumeradas en el Anexo D, distribuidas por temáticas como se representa en la Figura 32.

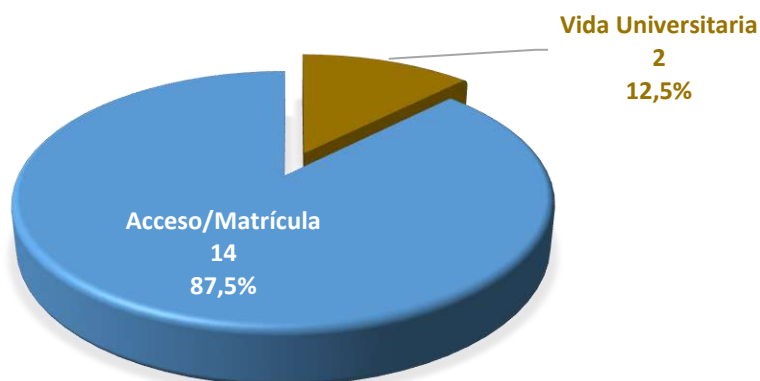


FIGURA 32. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO OTROS.

Como se observa, en este colectivo, casi las tres cuartas partes de las solicitudes tramitadas están relacionadas con la temática “Acceso/Matrícula” y, representando las temáticas de las distintas tipologías, resulta la Figura 33.

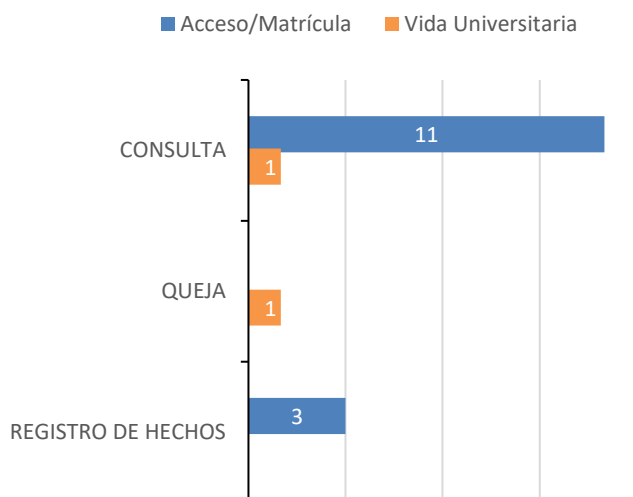


FIGURA 33. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO OTROS.

Al igual que en el curso anterior, la mayor parte de las consultas y registros de hechos correspondientes a este colectivo tienen que ver con el **procedimiento para cubrir las plazas vacantes en el Grado de Medicina**, sirviendo en este caso las mismas observaciones que expuso el Defensor en la memoria del curso 2021-2022.

1.7. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU

El grado de satisfacción de la comunidad universitaria con la institución del Defensor Universitario se realiza mediante encuestas que se envían a los solicitantes de las actuaciones admitidas a trámite, una vez resueltos los correspondientes expedientes. El proceso de envío, recopilación y descarga de datos es realizado por el personal de gestión y administración vinculado a la Defensoría. El haber permanecido este puesto del PTGAS sin personal asignado durante casi un cuatrimestre, junto con la formación y puesta al día de la nueva gestora y administradora, ha desembocado en la imposibilidad de recuperación y la pérdida de datos, que permitan estimar las vías previas de consulta o reclamación antes de acudir al Defensor Universitario.

Los resultados que se presentan tendrán que ser tomados, por tanto, con las necesarias reservas, a pesar de lo cual, los resultados globales de la encuesta se muestran en el Anexo E, junto con las distintas preguntas realizadas a las personas que solicitaron la actuación del Defensor Universitario, incluyéndose en cada una de ellas el número de respuestas a cada una de las opciones propuestas.

De los resultados de las encuestas se pueden destacar las siguientes conclusiones:

- Sobre el total de solicitantes de actuación han respondido a la encuesta el 10,3% de los estudiantes, el 66,7% del PTGAS, el 35,7% del PDI y el 6,3% del colectivo Otros.

El principal motivo por el que el encuestado acudió al Defensor Universitario, según las respuestas dadas, es el de realizar una queja o reclamación (50%), seguido de la solicitud de una mediación (28,6%) y hacer una consulta (21,4%). Una vez más ha de hacerse el inciso de la diferencia entre la interpretación que el usuario hace de la tipología de las actuaciones y el criterio de clasificación seguido por la Defensoría, lo que se refleja principalmente en el caso de las mediaciones.

- Relacionado con la cuestión que le ha llevado a recurrir al Defensor, la mayoría de los encuestados (35,7%) responden que tiene un carácter académico. Ha de entenderse que, dado que las respuestas facilitadas no contemplan el espectro completo de temática manejado por la Defensoría, el resultado parece lógico si se tienen en cuenta las actuaciones llevadas a cabo relacionadas con temas académicos (horarios, guías docentes, evaluación, exámenes, reclamación de calificaciones, ...) que afectan tanto al PDI como a los estudiantes. Destaca a continuación la respuesta relacionada con temas de asuntos de carácter administrativo (entendiendo como tales los que tienen que ver con temas de acceso, matrícula, pagos, tasas, ...) con un 25%, seguidos de cerca por los de carácter laboral (21,4%) y los relacionados con instalaciones y recursos materiales (10,7%).

Más de un tercio de los encuestados ha recurrido al Defensor por temas académicos

63% de encuestados han usado otras vías previas de resolución de su problema

- El 35,7% de los encuestados no ha utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor Universitario, lo que tiene especial incidencia, en el caso de los estudiantes, ante cuestiones planteadas al Defensor relacionadas con aspectos regulados por las normativas vigentes.
- Del resto de encuestados, que sí han utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor, no se dispone de datos sobre qué vías fueron.

84% de encuestados satisfecho con la accesibilidad y 68% con la actuación del Defensor

- Sobre el grado de satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario, el 84% se manifiesta satisfecho o muy satisfecho.
- Se repite como en encuestas anteriores que, a pesar de que el 68% de los encuestados muestra su satisfacción con la actuación del Defensor, solo el 56% reconoce que éste la ha ayudado a resolver la cuestión planteada.

Hay que recordar que las resoluciones y recomendaciones que emite el Defensor, como resultado de las actuaciones llevadas a cabo, no son vinculantes, quedando la decisión última de solución de los problemas planteados en manos de otros órganos de la Universidad.

Por otra parte, no todos los problemas planteados por quienes acuden al Defensor tienen que ver con actuaciones de los órganos y servicios de la Universidad que generen situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad.

Los resultados de la encuesta evidencian que la comunidad universitaria ha entendido estos aspectos, al ser superior el grado de satisfacción sobre la actuación del Defensor que la ayuda prestada para resolver el problema concreto planteado.

- El 72% de los encuestados recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario

Por lo que, a pesar de la satisfacción o no por la actuación del Defensor y de que no todas las actuaciones pueden conducir a resoluciones favorables a los intereses del solicitante, el 72% de los encuestados recomendaría a los miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.

2. Actuaciones de oficio

El artículo 3 del Reglamento del Defensor Universitario recoge los casos en los que este puede emprender actuaciones por iniciativa propia, haciendo las recomendaciones que considere oportunas, estableciéndose en el artículo 16 del mismo Reglamento que las actuaciones por iniciativa propia se pueden clasificar como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados, pudiendo el Defensor, con ocasión de sus investigaciones, 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.

2.1. Recomendaciones emitidas

En este periodo se han emitido cinco recomendaciones, derivadas de las actuaciones tramitadas. La versión completa de las mismas se recoge en el anexo F.

La primera de ellas, ***“Prácticas extracurriculares del Máster en Tasación de Antigüedades y Obras de Arte”***, dirigida el 17 de noviembre de 2022 a la Secretaría General, con copia a la Vicerrectora de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria.

Surge esta recomendación como consecuencia de una queja presentada en la Defensoría, tras cuya tramitación, y teniendo en cuenta la normativa aplicable, se recomendaba que las prácticas extracurriculares del Máster proporcionadas por la Escuela de Arte y Antigüedades, en colaboración con otras entidades, y los convenios de prácticas con las entidades colaboradoras se ajusten al Estatuto del Estudiante Universitario y al Reglamento de Prácticas Académicas Externas de la UAH, además de que se garanticen los derechos de los estudiantes en el desarrollo de sus prácticas extracurriculares y que se adopten las medidas oportunas para el cumplimiento de la normativa de protección de datos en relación con la cesión de los datos de los estudiantes a distintas empresas y entidades.

En la segunda, ***“Garantía del derecho de defensa en caso de acusación de realización fraudulenta en las pruebas de evaluación”***, emitida el 14 de diciembre

de 2022, y dirigida a la Secretaria General, con copia al Vicerrector de Estudios de Grado y Acceso y a la Vicerrectora de Estudiantes, Emprendimiento y Empleabilidad, se recomendaba que se llevaran a cabo las modificaciones normativas oportunas para aclarar el procedimiento que se tiene que llevar a cabo cuando se detecta una práctica fraudulenta en el desarrollo de las pruebas de evaluación, además de que se garantice el derecho de audiencia y de defensa a los estudiantes afectados. Esta recomendación se fundamenta en el hecho de que en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes no se indica el procedimiento a seguir cuando el profesorado advierte una situación fraudulenta, ni se reconoce el derecho a la defensa del estudiantado involucrado, así como, que si bien el artículo 11.g de la Ley 3/2022 de Convivencia Universitaria establece cómo desarrollar el procedimiento disciplinario en estos casos, no se hace mención a la fase previa desde que se detecta la actuación fraudulenta hasta que se inicia el procedimiento disciplinario correspondiente.

Tras las quejas presentada a la Defensoría y al Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria en la que se denunciaban irregularidades en el estudio propio Máster en Project Management Executive y a la decisión del Vicerrectorado y de la dirección académica del Máster de rescindir el convenio suscrito con la empresa HITO Máster DAP S.L., encargada de este estudio, el 27 de marzo de 2023 el Defensor emite la recomendación ***“Irregularidades en el estudio propio Máster en Project Management Executive”***, dirigida a la Vicerrectora de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria, con copia a la Secretaria General y a los Directores Académicos del Título, para que se adopten las medidas adecuadas para dar solución a los distintos problemas e incidencias denunciadas por los estudiantes del Máster, se cumpla con los compromisos adquiridos con los estudiantes de la modalidad *premium* y, en el caso de que no sea posible, se valore compensarles en la forma que se estime oportuna, y que se refuercen los mecanismos de supervisión en los estudios propios desarrollados por entidades externas a la Universidad.

A partir de la información difundida a través de UAH COMUNIC@ sobre la decisión de implantar con carácter obligatorio para toda la comunidad universitaria (para el PDI desde el 1 de febrero) el Múltiple Factor de Autenticación (MFA) para el acceso a los servicios de Microsoft Office 365 y el corte del acceso a los servicios de la Universidad a todas aquellas personas que no hubieran activado esta medida en el plazo fijado, se reciben en la Defensoría diferentes consultas y quejas sobre el tema. Entre las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría sobre este asunto, se comprobó que, efectivamente, el MFA es una exigencia normativa derivada del Esquema Nacional de Seguridad, aunque si bien la Comisión de Administración Electrónica y Seguridad de la UAH aprobó la puesta en marcha de un programa piloto del Doble Factor de Autenticación, no consta ningún acuerdo de esta Comisión ni de ningún otro órgano de la UAH en la que se hubiera aprobado el MFA, ni la manera concreta en que debía llevarse a cabo.

Por todo ello, el Defensor, con fecha 16 de mayo de 2023, remite a la Secretaria General, con copia a la Delegada de Protección de Datos y al Delegado del Rector para Administración Electrónica y Seguridad, el documento **“Implantación del sistema de autenticación por múltiple factor (MFA) para acceder a los servicios de Office 365 de la UAH”** en el que recomienda que se adopten las medidas oportunas para cumplir con el procedimiento exigido por la legislación aplicable para implantar el sistema MFA con todas las garantías previstas en la ley, se suspenda la implantación del MFA hasta que se hayan llevado a cabo los informes que exige la legislación vigente en materia de análisis de riesgos y evaluación de impacto en la protección de datos personales, no se corte el acceso a los servicios de la universidad a todas aquellas personas que no hayan activado el Múltiple Factor de Autenticación, se valore la posibilidad de eliminar el uso del teléfono móvil personal para activar el MFA, se promueva el uso de otros métodos alternativos, de acuerdo con lo exigido por la Agencia Española de Protección de Datos, se ofrezca a la comunidad universitaria información clara y comprensible sobre en qué consiste el MFA, a qué servicios de la UAH se aplica y si ha de exigirse únicamente en la VPN y acceso remoto, se adapte la Política de seguridad de la UAH al Real Decreto 311/2022 y que se cumpla con la Recomendación de la Delegada de Protección de Datos de la UAH establecer una Política de uso de dispositivos móviles del personal de la UAH.

La última recomendación emitida por el Defensor en el transcurso del curso académico fue el 12 de julio de 2023, bajo el título **“Idioma guías docentes”**, tiene su origen en el procedimiento de traslado de expediente de una estudiante a otra universidad, en el que se le exigía presentar las guías docentes de las asignaturas cursadas en la UAH firmadas y selladas por el Departamento correspondiente y en castellano, pero únicamente le facilitaron las guías en el idioma en que estaban publicadas (inglés). Esta actuación contraviene el artículo 15 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que insta a que la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado sea el castellano. Teniendo en cuenta además el artículo 35.1 de la Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario, que establece la garantía por parte de las universidades al estudiantado del ejercicio de sus derechos en el ámbito universitario, asegurando la disponibilidad de procedimientos adecuados para su implementación y cumplimiento efectivos, el Defensor recomienda que se adopten las medidas oportunas para facilitar a la estudiante las guías docentes solicitadas en castellano. Esta recomendación va dirigida al Vicerrector de Estudios de Grado y Acceso, con copia a la Dirección del Departamento de Filología Moderna.

2.2. Sugerencias remitidas

Durante el curso 2022-2023 se han remitido a la Secretaría General, con fecha 7 de febrero de 2023, durante el periodo de información pública, una serie de observaciones en forma de sugerencias, sobre los Anteproyectos por los que se establecen las Normas de Convivencia y del Reglamento Disciplinario del Estudiantado de la UAH. Ver Anexo G.

3. Actividad institucional

Entre las actividades habituales que realiza el Defensor Universitario se encuentran las que tienen que ver con disponer de información puntual y actualizada de las distintas disposiciones que se aprueban en la Universidad, y de recabar y transmitir al equipo de dirección la problemática que preocupa o pueda llegar a ser de interés de la comunidad universitaria en defensa de sus derechos. En este sentido, la asistencia a las sesiones de Consejo de Gobierno o del Claustro, ante el que ha de informar de las actuaciones que ha llevado a cabo durante el curso anterior, junto con el mantenimiento de reuniones formales o informales con los miembros del Equipo de Dirección, se presentan como un elemento fundamental.

Por otra parte, la relación con Defensores Universitarios de otras universidades, tanto públicas como privadas, da lugar al intercambio de opiniones y puntos de vista sobre problemas que, o son comunes a parte de ellas o, aunque no se den en nuestra Universidad, puedan llegar a producirse. En este sentido, la participación en cuantas reuniones, en forma de Jornadas o Encuentros, se celebran a nivel autonómico, estatal o internacional, permite cumplir estos objetivos, al tratarse en ellas temas relacionados con las actuaciones de la Defensoría, o con asuntos generales sobre el mundo universitario que puedan entrar en el campo de actuación del Defensor Universitario.

3.1. Asistencia a sesiones de Órganos Colegiados

Con la asistencia a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad, el Defensor Universitario persigue dar a conocer la institución del Defensor, sus características y funciones, intercambiar puntos de vista sobre los problemas o recabar información que le permita emitir opiniones más autorizadas sobre los asuntos que le han sido sometidos.

Invitado con voz, pero sin voto, el Defensor Universitario ha asistido a las sesiones de Consejo de Gobierno celebradas durante este curso académico los días 20 de octubre y 15 de diciembre de 2022 y 16 de febrero, 23 de marzo, 27 de abril, 22 de junio y 18 de julio de 2023.

De igual forma, ha asistido a las dos sesiones del Claustro Universitario celebradas el 21 de noviembre de 2022 y el 29 de mayo de 2023. Al primero de ellos asistieron también los Defensores Universitarios Adjuntos y durante la sesión fue elegido Defensor Universitario el Dr. D. Juan Soliveri de Carranza. En la segunda sesión citada, el Defensor estuvo acompañado por la Defensora Adjunta.

3.2. Asistencia a encuentros, jornadas, conferencias y seminarios

El Defensor Universitario mantiene una relación fluida con otros Defensores, principalmente con los agrupados en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), además de otras de carácter autonómico e internacional. Por otro lado, con objeto de intercambiar experiencias y tratar temas de interés comunes a todos nosotros, ha participado a lo largo de este curso en diferentes conferencias, jornadas, seminarios y encuentros que se indican a continuación:

- **XXIV Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias**, organizado por la Defensoría Universitaria de la Universidad de Santiago de Compostela y celebrado del 28 al 30 de septiembre de 2022, a la que asistieron el Defensor y los Defensores Adjuntos, en el que se abordaron los siguientes temas:
 - *Análisis del estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria*, moderado por D. Francisco Baena Villodres (Defensor Universitario de la Universidad de Jaén), con ponencias de D. Emilio Olías Ruiz (Defensor Universitario de la Universidad Carlos III de Madrid) y D.ª Ana María Rodríguez Tirado (Defensora Universitaria de la Universidad de Cádiz) y D. Rafael Valeriano Orden Jiménez (Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid).
 - *Salud mental en el ámbito universitario*, moderado por D. Lluís Caballol i Angelats (Síndic de Greuges de la Universidad de Barcelona), que contó como ponentes con D.ª Cristina Larroy García (Directora de la Clínica Universitaria de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid) y D.ª Ana López Durán (Coordinadora de la Unidad de Atención Psicológica de la Universidad de Santiago de Compostela).
 - *Evolución de la figura del Defensor Universitario y su plasmación en la Ley del Sistema Universitario Español (LOSU)*, moderado por D. Vicent Josep Sorrenti Costa (Defensor Universitario de la Universidad Internacional de Valencia), actuando como ponentes D. Andrés Boix Palop (Profesor Titular de Derecho Administrativo de la Universidad de Valencia), D.ª Alba Nogueira López (Catedrática de Derecho Administrativo de la Universidad de Santiago de Compostela) y D. Iñigo Urrutia Libarona (Defensor Universitario de la Universidad del País Vasco).

- *Derechos laborales del PDI al inicio de su carrera profesional*, contando como ponentes con D. Santiago Salamanca Miño (Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura), D. Enrique Delgado Huertos (Adjunto para el profesorado de la Defensoría de la Universidad de Valladolid) y D. Ángel Antonio Rodríguez Sevillano (Defensor Universitario de la Universidad Politécnica de Madrid).
- *Conferencia de clausura* dictada por D. Ángel Gabilondo Pujol (Defensor del Pueblo).
- **Webinar “The Role of Ombuds in Increasing Student Input into Higher Education Governance. What’s behind and/or beyond it?”** organizado por ENOHE y celebrado el 28 de noviembre de 2022, que contó con la participación de la Defensora Adjunta.
- **Asamblea de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios** que se celebró el 30 de septiembre de 2022, dentro de las actividades incluidas en el Encuentro de Defensores celebrado en Santiago de Compostela, en la que participó el Defensor.
- **Webinar “Intervision/Peer case consultation for members”**, organizado por ENOHE y celebrado el 11 de enero de 2023, en el que participó la Defensora Adjunta.
- **Encuentro de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid**, organizada por la Defensora Universitaria de la Universidad Autónoma de Madrid, celebrada el 10 de marzo de 2023, contando con la asistencia del Defensor y la Defensora Adjunta, en la que se trató el tema *Pacto de convivencia*, con la ponencia pronunciada por D. ^a Ana Ruiz Sánchez (Profesora de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Madrid).
- **I Jornada sobre la Ley de Convivencia Universitaria**, celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid el 16 de marzo de 2023, a la que asistieron el Defensor junto con la Defensora Adjunta, en la que se trataron los aspectos a los que afecta la Ley 3/2022, de Convivencia, a la figura del Defensor Universitario, la Inspección de Servicios de las Universidades y a los procesos de mediación.
- **Webinar “How to deal with Gender-based Violence: the potential role of Ombuds Offices in case handling”**, organizado por ENOHE y celebrado el 12 de mayo de 2023, en el que participó la Defensora Adjunta.
- **Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias**, organizada por la Defensoría de la Universidad Camilo José Cela se celebró el 30 de mayo de 2023, que contó con la asistencia del Defensor, Defensora Adjunta y el personal técnico de gestión y administración de nuestra oficina, en la que se trataron los siguientes temas:

- *Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción*, que contó como ponentes con D. ^a Concepción Morales Vallez (Magistrada Suplente de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid) y D. José Sánchez Pérez (Profesor Titular de la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada).
- *Procedimientos de regulación de la confidencialidad en la administración*, con una ponencia a cargo de D. ^a Concha Gutiérrez García (Subdirectora del Gabinete Técnico de Presidencia de Enjuiciamiento del Tribunal de Cuentas).
- **Reunión sobre convivencia universitaria de la Red de Defensores Universitarios de Andalucía**, celebrada en la Universidad de Cádiz los días 8 y 9 de junio de 2023 a la que asistió el Defensor Universitario, en la que se trató el tema *Técnicas de intervención colaborativa para construir convivencia en comunidades universitarias: de lo macro a lo micro (de la teoría a la práctica)*. La ponencia fue pronunciada por D. ^a Leticia García Villaluenga (Profesora Titular de Derecho Civil en la Universidad Complutense de Madrid y Directora del Máster Propio en Mediación de la Universidad Complutense de Madrid).
- **I Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia Universitaria**, al que asistieron el Defensor y la Defensora Adjunta, celebrada en la Universidad Autónoma de Madrid los días 6 y 7 de julio de 2023. Los temas tratados correspondieron a las siguientes ponencias:
 - *Convivencia Institucional*, a cargo de D. Federico Mayor Zaragoza (Presidente de la Fundación Cultura de Paz y ex Director General de la UNESCO).
 - *Medios alternativos de solución de conflictos*, a cargo de D. ^a Esther Giménez Salinas (Defensora del Pueblo de Cataluña, exrectora de la Universitat Ramón Llull y exvocal del Consejo General del Poder Judicial), D. ^a Sonia Paris Albert (Directora de la Cátedra UNESCO de Filosofía per a la Pau) y D. ^a Andrea Planchadell (Catedrática de Derecho Procesal y Vicesecretaria General de la Universidad Jaume I).
 - *Sesiones participativas de los miembros de Comisiones*, a cargo de D. ^a Yolanda Muñoz (Fundadora de la Fundación Gizagune para la promoción de la convivencia y Directora del Máster en Mediación y Gestión de Conflictos) y D. ^a Elena Baixauli (Doctora en Psicología Clínica).
 - *Mediación en el ámbito educativo y medidas sustitutivas de las sanciones*, a cargo de D. Carlos Giménez Romero (Miembro de honor de la Conferencia Internacional de Universidades para el estudio de la Mediación y el conflicto (CUEMYC) y Catedrático de Antropología, Josep Ochoa Monzó (Miembro del Consejo

Valenciano de Responsabilidad Social y Exdirector General de Responsabilidad Social y Fomento del Autogobierno de la Comunidad Valenciana), D.^ª Almudena Massigoge (Vicesecretaria General y Directora de la Asesoría Jurídica de la Universidad Carlos III de Madrid) y D.^ª Ana Caro (Coordinadora de Proyectos de la Universidad Autónoma de Madrid)

- *Relación de las Comisiones de Convivencia con las Defensorías del Universitario y las Unidades de Igualdad y Diversidad*, a cargo de D. Rafael Orden Jiménez. (Defensor del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid), D.^ª Itziar Ruiz Jiménez. (Directora de la Unidad de Igualdad de la Universidad Autónoma de Madrid), D.^ª María José Bravo Bosch. (Secretaria General de la Universidad de Vigo) y D.^ª Elsa González (Vicerrectora de Responsabilidad Social, Políticas Inclusivas e Igualdad de la Universidad Jaume I).
- **18th ENOHE Annual Conference 2023**, organizada por la ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education) y celebrada entre los días 14 y 16 de junio en Praga, a la que asistió la Defensora Universitaria Adjunta. En esta Conferencia internacional, que contó con representación de más de 20 países, tuvieron lugar una serie de sesiones, con distintas ponencias en cada una de ellas, que se recogen a continuación:
 - **Student relations:** *Cooperation between Student Ombudsperson and Student Representatives: what model?* (ponentes: Jorge A. Ribeiro Pereira y Anna-Katharina Rothwangl), *Balance power structure at meetings with management by inviting student politicians* (ponente: Bo Gad Køhlert), *Actual actions to improve relationship with student representatives at the Carlos III University of Madrid* (ponente: Emilio Olías Ruiz) y *Building mutual trust: ombuds cooperation with the students* (ponente: Jan Galkowski).
 - **Empowerment:** *Integrating fairness into everyday ways of thinking* (ponente: Martine Conway) y *Taking a Step Back Into Action: How to Foster Student Agency in Higher Education Through Self-Advocacy and Empowerment* (ponente: Navneet Chand).
 - **Internships:** *Digital Internship Group: A Short Report on the Experiences to Date of an International Experiment* (ponentes: Wolf Hertlein, Jorge A. Ribeiro Pereira, Gizem Güray y Rina Meyer) y *Internship as a pathway to learn from each other and review our activity approach* (ponentes: Jorge A. Ribeiro Pereira, Michaela Antonín Malaníková, Jaroslav Šotola y Gizem Güray).
 - **Wider World:** *"Cancel Culture", and what next? – A plea for an open culture of discussion at universities* (ponente: Wolf Hertlein) y *Ombudsperson and SDGs: what role and what for?* (ponentes: Jorge A. Ribeiro Pereira y Cristina Ayoub Riche).

- **Workshop:** *Building a culture of early resolution of complaints* (ponente: Jean Grier) y *Conflicts stress you? – Here you learn to deal with conflicts better!* (ponente: Wolf Hertlein).
- **ENOHE Initiatives:** *Intervision: Peer Case Consultation for and by ENOHE Members* (ponentes: Wolf Hertlein, Bo Gad Køhlert, Marianne y Høva Rustberggard), *ENOHEpedia: A thesaurus for professionals for everyday and for the future* (ponentes: Josef Leidenfrost, Jean Grier, Lies Poesiat y Jorge A. Ribeiro Pereira).
- **Evaluation:** *The contribution of the ombudsperson to higher education institutions* (ponente: Daniel More), *The Value of the Ombuds' Narrative in Program Evaluations: Revisiting Larry B Hill's The Model Ombudsman (1977)* (ponente: Natalie Sharpe), *Some Thoughts about the (necessary) Evaluation of the Ombuds Profession: What we can/can't/should/shan't* (ponentes: Josef Leidenfrost, Jean Grier, Natalie Sharpe, Guadalupe Barrena) y *ENOHE and its Activities: A feedback session on the Conference and ENOHE events this year; and for the coming years* (moderadores: Jean Grier y Josef Leidenfrost).
- **Starting out:** *Charles University on Its Way to Ombudsing* (ponente: Kateřina Šámalová) y *On the Edge of Tomorrow: The Difficulties and Opportunities of Ombuds No Man's Land* (ponente: Jaroslav Šotola).
- **Professionalising:** *The Academic Ombudsman and defining the content of the rules of ethics - practical issues* (ponentes: Olga Maria Piaskowska y Piotr Filip Piesiewicz) y *The Art of Balancing Professionalism and Emotional Involvement* (ponentes: Marianne Høva Rustberggard, Wolf Hertlein y Bo Gad Køhlert).
- **Systems and processes:** *So you Zoomed the Ombud. What changed? – Revisiting Ombud services outcomes* (ponente: Franco Parrella) y *Navigating hierarchy in Higher Education Institutions – the Ombuds perspective* (ponentes: Ursula Meiser y Ryan Smith).
- **Networking:** *Ombuds work within a national network: how to relate with peers and with the governance* (ponente: Rosa Maria Vasconcelos y Berta Batista), *Re-framing international cooperation among university Ombudsperson offices* (ponentes: Jorge A. Ribeiro Pereira y Guadalupe Barrena), *From a one-person experiment to a universal ombuds network. Implementation of ombuds institutions in Polish higher education* (ponentes: Anna Cybulko y Magdalena Miksa) y *Networking as an Instrument for Improving Ombudsman Work - the Example of the Network of German Ombudsman Offices* (ponente: Helga Nolte).
- **Cooperation and collaboration:** *From Amsterdam to Prague: rethinking cooperation as an opportunity to reaching out*

(ponentes: Jorge A. Ribeiro Pereira y Josef Leidenfrost) y *Four languages, three cities, two ombudsmen: Insights into how a Twinning Ombuds Team is working* (ponentes: Brent Epperson y Josef Leidenfrost).

- **Gender-based violence:** *One-to-one teaching and supervising at universities (of the arts): Special challenges also for ombudspersons* (ponentes: Anna-Katharina Rothwangl, Michaela Raisová y Jorge Pereira) y *Prevention of gender-based violence in higher education as part of the ombuds practice* (ponentes: Michaela Antonín Malaníková, Guadalupe Barrena, Marcela Linková y Urenda Quéletzú Navarro Sánchez).
- **Looking back/looking forward:** *Higher education Ombuds offices in Spain and Portugal: a prospective study* (ponentes: María Elena Gómez y Sara Sousa) y *Fifty years of the ombuds office at the Université du Québec à Montréal to share* (ponente: Dominique Demers).
- **Handling conflicts:** *Difficult Conversations: A Framework to Strengthen Communication and Conflict Resolution Skills in our Communities* (ponente: Ryan Smith) y *Complaints on Complaints: Higher Education Ombuds and the Issue of Reprisal* (ponente: Carolyn Brendon).

4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento

Definido en el capítulo IV del Reglamento del Defensor Universitario, en su artículo 24 se establece que el Órgano de Participación y Asesoramiento, en sus reuniones plenarias, a las que asistirá el Defensor Universitario y sus Adjuntos, recibe 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 levantan las actas correspondientes, que sirven de referencia para que el Defensor fije su política de actuación, aunque no esté condicionado ni vinculado necesariamente por las opiniones y sugerencias expresadas en ellas.

Durante el curso 2022-2023 el Órgano de Participación y Asesoramiento se ha reunido presencialmente en las sesiones plenarias celebradas los días 18 de octubre de 2022 y 25 de abril de 2023, estando las actas de las reuniones disponibles en la página web del Defensor, y a las que se puede acceder desde este [enlace](#).

5. Resumen de gastos

Ejecutado el
68,3% del
presupuesto

El presupuesto asignado a la Defensoría para el ejercicio de sus funciones es de 12.000 € anuales. La invariabilidad de esta cantidad hace posible considerar que, en el periodo de un curso académico, que recoge dos ejercicios presupuestarios diferentes, el global de gastos ejecutados comprenda un año completo, desde el final del curso anterior al final del curso recogido en la memoria.

Con esta consideración, el gasto efectuado durante este curso ha sido de 8.198,44 euros, que suponen un 68,3% del presupuesto, desglosado en términos generales en la Figura 34.

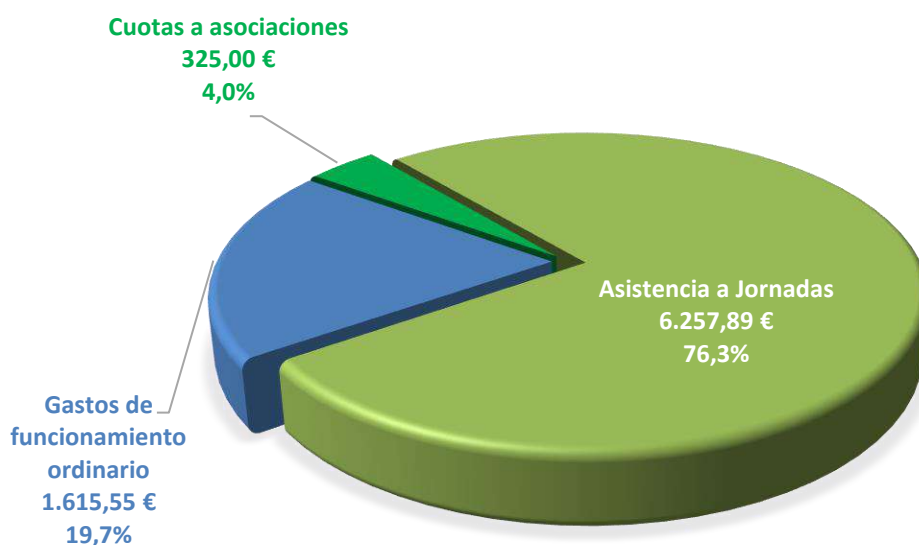


FIGURA 34. RESUMEN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA: CURSO 2022-2023.

La mayor partida de gasto corresponde al grupo de Asistencia a Jornadas, que supone el 76,3% del total ejecutado, equivalente al 52,15% del presupuesto. Se incluyen en esta partida los costes de inscripción, viajes, alojamiento y dietas, de distintos eventos a los que ha asistido algún miembro de la Defensoría, junto con las inscripciones y reservas de alojamiento y viajes al Encuentro Anual de la CEDU a celebrar en Las Palmas de Gran Canaria el próximo curso académico.

La siguiente partida en orden decreciente de gasto es la denominada en la gráfica como Gastos de funcionamiento ordinario, que suponen el 19,7% de los gastos totales o un 13,5% del presupuesto. Por último, las cuotas anuales a las asociaciones de la que forma parte la Defensoría Universitaria, ENOHE y CEDU, que han supuesto un 4% de los gastos (2,7% sobre el presupuesto).

Consideraciones finales

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la Defensoría Universitaria durante el curso 2022-2023, curso durante el cual se ha producido el relevo del Defensor Universitario, tras mi elección en la sesión del Claustro celebrada el 21 de noviembre de 2022 y la conformación del equipo de la Defensoría, en el que conté con la continuidad de los Defensores Adjuntos del anterior equipo y la posterior incorporación de la persona que habría de cubrir el puesto administrativo, vacante entre los meses de noviembre y febrero.

El funcionamiento normal de la Defensoría se vio alterado con el nuevo nombramiento de Defensor, coincidente en tiempo con la vacante en el puesto administrativo y, más tarde, con la baja del Defensor Adjunto, hechos estos que han provocado que las actuaciones llevadas a cabo hayan podido verse lastradas en aspectos como la diligencia en la tramitación de los casos presentados o, de forma más sustancial, como se ha explicado, en la obtención de datos sobre el grado de satisfacción de los usuarios.

También durante este curso se han desarrollado numerosos encuentros, jornadas y conferencias sobre los aspectos recogidos en la Ley de Convivencia Universitaria, a las que han asistido miembros de la Defensoría.

Durante el curso 2022-2023 se ha recurrido a la Defensoría en 173 ocasiones, tramitándose el 90,8% de las solicitudes presentadas, de las cuales el 95,5% lo han sido a título individual. El número de actuaciones en cada uno de los colectivos de la comunidad universitaria no supera el 1,2% que corresponde al colectivo del PDI, y si se tiene en cuenta que el mayor porcentaje de actuaciones corresponde a consultas realizadas, las quejas realmente no representan más del 0,4% en ninguno de los colectivos.

En global, recurren más al Defensor las mujeres que los hombres con una diferencia de más de 8 puntos porcentuales, acumulándose el mayor número de solicitudes de actuación en los meses de mayo, julio y septiembre, coincidentes con periodos de exámenes finales y de matrícula.

La tramitación se ha dado por finalizada en el 4,6% de los casos debido a la falta de respuesta de los interesados o a la renuncia expresa a seguir con las actuaciones desde la Defensoría, y en un 3,6% los casos han sido derivados a los órganos de la Universidad competentes para su resolución.

Durante el curso 2022-2023, las temáticas principales tratadas son recurrentes, siendo el tipo más frecuente de actuación el relacionado con consultas que ha caído casi 7 puntos porcentuales desde el curso 2017-2018, en tanto que las quejas han subido unos 4 puntos en el mismo periodo.

El origen mayoritario de las consultas y quejas se encuentra en los Centros, que, junto con los Departamentos, dan lugar a casi el 85% de las actuaciones, lo que es lógico teniendo en cuenta los colectivos (Estudiantes y PDI) más estrechamente relacionados con ellos.

Sigue preocupando en la Defensoría la existencia de denuncias relacionadas con la convivencia universitaria, siendo de interés que, en lo posible, se informe al Defensor de los resultados de la actuación de la Comisión de Convivencia en los casos derivados hacia esta.

Un curso más resulta preciso hacer hincapié en la necesidad de acercar más las normativas, reglamentos y procedimientos a la comunidad universitaria, para su conocimiento. También se debe insistir en que las guías docentes son un compromiso entre estudiantes y profesores, no pudiendo modificarse por conveniencia ninguno de los aspectos recogidos en ellas, sin que medien las causas recogidas en la normativa vigente y siguiendo el procedimiento que la propia normativa establece para efectuar esos cambios.

También es importante insistir en que la puesta en marcha de cualquier tipo de actuación o la elaboración de nuevas normativas por parte de la Universidad deben realizarse de tal modo que se garanticen los derechos de la comunidad universitaria de forma clara e inequívoca, además de proceder a modificar cuantas normas y reglamentos sean necesarios para adaptarse a los cambios legislativos que se vayan produciendo, evitando contradicciones en su aplicación.

Durante este curso académico se ha aumentado la presencia de la Defensoría en distintos foros (encuentros, jornadas, reuniones, conferencias, ...) tanto regionales como nacionales e internacionales, donde se han tratado temas relevantes en el quehacer diario de los miembros del equipo del Defensor.

No quiero cerrar esta memoria sin agradecer la responsabilidad de toda la comunidad universitaria, en especial la de los distintos órganos y servicios que, respondiendo a nuestras solicitudes, permiten que podamos realizar nuestro trabajo y dar respuesta a las cuestiones que nos plantean estudiantes, profesores, investigadores, personal de administración y servicios y personas vinculadas con la Universidad, aunque no sea directamente. Somos conscientes, como así lo reflejan las encuestas de satisfacción de los usuarios, de que no siempre se da la respuesta esperada por quienes recurren al Defensor. Pero ha de tenerse en cuenta que el deber del Defensor y sus Adjuntos es 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 esta, con el fin de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad. Situaciones que no siempre se dan, aunque los reclamantes estén convencidos de lo contrario.

Por último, mi agradecimiento expreso al Defensor Universitario D. Gonzalo Pérez Suarez, a los Defensores Adjuntos D. Jesús Alpuente Hermosilla y D. ^a Yolanda Fernández Vivas, así como a D. ^a María Jesús Pérez Lobón por su excepcional dedicación a la Defensoría Universitaria a lo largo de estos años, parte de cuya gestión queda reflejada en esta memoria.

Anexos

A. Registro de actuaciones a instancia de parte

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Problemas de matrícula de asignatura optativa.
PDI	Resuelto	Queja	Vida Universitaria	Autenticación del correo electrónico.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Expediente Académico	Problema de reconocimiento de ECTS de asignatura transversal por certificado de idiomas.
Otros	Resuelto	Queja	Vida Universitaria	Construcción de una rampa de skate (monopatín) de carácter particular en el Campus externo.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Procedimiento para cubrir plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Procedimiento para cubrir plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Retraso en la matrícula de requisitos complementarios para la homologación del título.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular de asignatura de 18 créditos.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Procedimiento para cubrir plazas vacantes en el Grado de Medicina.
PDI	Resuelto	Consulta	Vida Universitaria	Actuación del profesor ante solicitud, por parte de los padres, de asistir a una reunión académica de su hijo.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Criterios de acceso de estudiantes en lista de espera del Grado de Medicina.
Otros	Resuelto	Consulta	Vida Universitaria	Información sobre funcionamiento de la Defensoría Universitaria.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Criterios de adjudicación de plazas en el Grado de Medicina.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Criterios de adjudicación de plazas en el Grado de Medicina.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Tesis Doctoral	Problemas en el acceso al Turnitin.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Expediente Académico	Posibilidad de matrícula tras agotar permanencia.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matricula	Mantenimiento de asignatura del plan antiguo de un Grado.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
PDI	Resuelto	Queja	Actividad Investigadora	Disconformidad con el descuento de las Ayudas de los contratados postdoctorales "Margarita Salas".
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Planes de Estudio	Reclamación de cambio de turno y solicitud de renuncia a evaluación continua.
PDI	Resuelto	Consulta	Actividad Académica	Actuaciones de la Comisión Académica de Máster.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Organización docente de la Escuela de Arte y Antigüedades.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Información sobre solicitud de visa por estudios desde España.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Vida Universitaria	Presunta situación de acoso laboral.
PDI	Resuelto	Consulta	Asuntos Laborales	Información sobre quinquenios.
Otros	Resuelto	Registro de hechos	Acceso/Matricula	Anulación de Máster Propio al no alcanzar el número mínimo de estudiantes.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Disconformidad con calificación y consulta sobre normativa al respecto.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Perjuicio causado por cambio normativo.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Inadmisión a trámite de solicitud de compensación curricular.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Inadmisión a trámite de solicitud de compensación curricular.
PDI	Resuelto	Consulta	Actividad Académica	Cumplimentación actas individuales de TFM.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matricula	Anulación de concesión de Beca UAH-BSCH "Miguel de Cervantes" de residencia.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Planes de Estudio	Incompatibilidad de asistencia a clases prácticas en el Hospital asignado por coincidencia con jornada laboral.
PAS	Resuelto	Consulta	Asuntos Laborales	Inequidad en concurso de méritos para optar a una plaza administrativa.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Información deficiente sobre los requisitos para optar a la mención bilingüe.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Contestación al informe final del Director del Trabajo de una ayuda de Iniciación en la Actividad Investigadora.
PDI	Resuelto	Consulta	Actividad Investigadora	Devolución de importe adelantado de unas facturas pagadas en mano correspondientes a un proyecto de investigación.
Estudiantes	Abandono	Consulta	Acceso/Matricula	Error en acceso, verificado una vez matriculado y comenzado el curso.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Actividad Académica	Atribuciones del director de departamento. no contempladas en las competencias estatutarias.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matricula	Reiteración en la petición de documentación ya entregada para la matrícula.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Anulación de matrícula por problemas con la homologación de título previo.
PDI	Resuelto	Consulta	Actividad Académica	Posibilidad de realizar encuesta a estudiantes sobre desarrollo de asignatura desde Departamento.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Vida Universitaria	Comportamiento inadecuado de profesor en clase.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Problemas con beca por error en matrícula de asignaturas Erasmus.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Pasos a seguir para solicitar una segunda corrección de examen por parte de otro profesor.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Pasos a seguir para solicitar una segunda corrección de examen por parte de otro profesor.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Requisitos para solicitar la Compensación Curricular.
Estudiantes	Derivado	Queja	Expediente Académico	Calificaciones y certificaciones de Máster Propio.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matricula	Denegación de beca del Ministerio.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matricula	Problemas con matrícula y horarios de clase.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Vida Universitaria	Sustracción de equipos informáticos.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Inasistencia de profesor a un examen.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Planes de Estudio	Posibilidad de reducir el número de horas a cubrir por recuperación de enfermedad complicada.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Derivado	Queja	Vida Universitaria	Existencia de "cajas b" en las delegaciones de estudiantes, irregularidades en las cuentas de las delegaciones y Consejo de Estudiantes.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Asuntos Económicos	Cobro de tasa por apertura de expediente académico al cambiar el Plan de Estudios.
PDI	Desestimado	Consulta		No remite los datos solicitados.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Suspensos en asignatura por no realizar la presentación oral de un trabajo.
PDI	Abandono	Queja	Vida Universitaria	Faltas de respeto y trato vejatorio por parte de la coordinadora de área.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Vida Universitaria	Pérdida de datos de ordenador personal.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matricula	Problemas con el procedimiento de matrícula, en relación con los criterios y plazos de resolución de becas, y problemas relacionados con la docencia (modificación de horarios-cambios de aula).
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Planes de Estudio	Problema para tener un Tutor de TFG
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matricula	Denegación a la solicitud de acogerse al Programa DEPORDES-UAH porque es árbitro internacional.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Anulación de una prueba teórica de un examen parcial.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Calificación de una asignatura.
Estudiantes	Abandono	Consulta	Vida Universitaria	Posible situación de acoso de una estudiante a otra.
PDI	Resuelto	Queja	Vida Universitaria	Sistema de doble autenticación y sobre el funcionamiento del CAU.
PDI	Resuelto	Queja	Vida Universitaria	Dudas sobre la legalidad y el procedimiento de implantación del sistema de doble autenticación para acceder a los servicios de Office 365.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Vida Universitaria	Información sobre propuestas de la Defensoría Universitaria al anteproyecto del Reglamento de Convivencia de la UAH.
PAS	Resuelto	Queja	Asuntos Económicos	Clases impartidas en un máster no remuneradas a pesar de contar con los permisos correspondientes.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Requisitos para acceder al premio al mejor TFG.
Estudiantes	Derivado	Queja	Vida Universitaria	Presunto acoso de varios estudiantes a otro estudiante en Residencia Universitaria.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Imposibilidad de recogida del título de Doctor por encontrarse fuera de España y no poder pagar un poder notarial.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Vida Universitaria	Servicio de Prevención y el Laboratorios que realiza las analíticas de sangre.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matricula	Se pasan las fechas de subsanación para la matriculación en el programa de Doctorado, ya que los correos electrónicos de la UAH le han llegado a la carpeta SPAM de su correo.
PDI	Resuelto	Consulta	Actividad Académica	Problemas con el reparto docente en el área al que pertenece.
PAS	Abandono	Queja	Vida Universitaria	Trato recibido en la consulta con la médico de la universidad.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Vida Universitaria	Precios de reprografía en el Edificio Multidepartamental para el material del Grado.
PAS	Resuelto	Consulta	Asuntos Laborales	Reconocimiento de relación indefinida con la UAH.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Estudiante acusada de supuesto plagio en examen parcial.
PDI	Abandono	Consulta	Vida Universitaria	Problemas de convivencia en el área del Departamento a la que pertenece.
PDI	Resuelto	Queja	Vida Universitaria	Informe negativo de prórroga Ayudante Doctor y problemas de convivencia.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Fechas de exámenes y la entrega de trabajos.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Resuelto	Queja	Actividad Académica	Solicitud de subsanación de un error en el número de cédula de identidad que aparece en el Título de Máster Propio.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Asignación de prácticas extracurriculares
Estudiantes	Resuelto	Queja	Asuntos Económicos	Exclusión de los estudiantes de Máster a optar a una beca de verano de lengua y cultura china en Shanghai para verano de 2023.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Actividad Académica	Problemas de convivencia por reparto docente.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Acusación de plagio en trabajo realizado en grupo.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Actividad Académica	Reclamación de doble título de un Máster Propio.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Solicitud de prácticas de Formación Tutelada en Marruecos.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Actividad Académica	Acusación de posible plagio de su Trabajo de Fin de Grado
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Expediente Académico	Problemas para realizar el depósito de su Tesis por el retraso en la corrección de ésta por parte del director.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Actividad Académica	Doble Título UAH-Universidad Benito Juárez (México).
Estudiantes	Derivado	Consulta	Vida Universitaria	Problema de convivencia con compañera.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Vida Universitaria	Posible acoso laboral.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matrícula	Pago de 250 euros que se debe realizar cuando se es admitido en un Máster Universitario.
PAS	Resuelto	Consulta	Asuntos Laborales	Consulta sobre la resolución de un concurso/oposición de la UAH.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matrícula	Anulación de matrícula de ciertas asignaturas.
PDI	Resuelto	Queja	Actividad Investigadora	Exclusión de la "Convocatoria de Bolsas de Viaje (I)" de la UAH.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	No conformes con la resolución de la Comisión de Reclamación de la nota del TFM solicitan información para continuar con su queja en instancias universitarias superiores.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Examen de evaluación final de asignatura.
PDI	Resuelto	Queja	Actividad Académica	Desacuerdo con la aplicación de la normativa vigente sobre la reducción de la carga docente.
Estudiantes	Abandono	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación de trabajo en equipo.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	Implantación de nuevo Plan de Estudios sin periodo de adaptación, por lo que no todos los créditos cursados previamente se convalidan automáticamente.
Estudiantes	Desestimado	Queja	Expediente Académico	No remite los datos solicitados.
PDI	Resuelto	Consulta	Actividad Académica	¿Se puede poner en las guías docentes que es obligatorio para aprobar la asignatura en evaluación continua, tener al menos un 5 en el examen?
PAS	Resuelto	Queja	Asuntos Laborales	Salud laboral al iniciarse las obras en el edificio en que se desarrolla su actividad.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Expediente Académico	Deseo de continuar estudios en la UAH tras darse de baja en el CUD.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Desacuerdo con la nota del Prácticum.
PDI	Resuelto	Mediación	Asuntos Laborales	Solicitud de excedencia y finalización de contrato de profesor Asociado/a.
Estudiantes	Derivado	Consulta	Expediente Académico	Información sobre cómo proceder si tuviera que darse de baja en el CUD.
Estudiantes	Desestimado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	No remite los datos solicitados.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Desacuerdo con el criterio del profesor a la hora de corregir un examen.
Estudiantes	Abandono	Consulta	Planes de Estudio	Posibilidades de convalidación de 0,5 créditos transversales que le faltan para poder presentar su Trabajo de Fin de Grado.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación de una asignatura al no aplicarse los criterios de evaluación de la Guía Docente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación de una asignatura al no aplicarse los criterios de evaluación de la Guía Docente.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	No recepción del título de Máster Propio de la UAH con empresa con la que ya no tiene vínculo.
PDI	Resuelto	Consulta	Vida Universitaria	Presunto acoso laboral.
PDI	Derivado	Queja	Vida Universitaria	Falta de respeto al profesorado de un estudio de Máster por parte de estudiante.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	No recepción del título de Máster Propio de la UAH con empresa con la que ya no tiene vínculo.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Expediente Académico	No recepción del título de Máster Propio de la UAH con empresa con la que ya no tiene vínculo.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Expediente Académico	Posibilidad de solicitar una prórroga para presentar el Trabajo Fin de Máster.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Reclamación por instrucciones erróneas en un examen.
Estudiantes	Abandono	Consulta	Planes de Estudio	Posibilidad de solicitar compensación curricular porque en la implantación de nuevo plan de estudios no se reconocen asignaturas ya cursadas y superadas.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Petición de doble corrección de examen por discrepancias con profesor.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Calidad y la organización del máster Management y Gestión del Cambio.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Vida Universitaria	Supuestos problemas de convivencia con una estudiante.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Asuntos Económicos	Precio que le quieren cobrar por los créditos de dos asignaturas que ya no tienen docencia ni evaluación continua.
PDI	Resuelto	Registro de hechos	Asuntos Laborales	Acción colectiva de profesorado universitario por funcionamiento de una comisión de la ANECA.
Otros	Resuelto	Registro de hechos	Acceso/Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Otros	Resuelto	Registro de hechos	Acceso/Matrícula	Plazas vacantes en el Grado en Medicina.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Disconformidad con su nota en una asignatura.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Otros	Resuelto	Consulta	Acceso/Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Dificultad de traslado a otra universidad al negarse el Departamento a facilitar las guías docentes de las asignaturas cursadas en español.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Acceso/Matrícula	Rechazado en Máster Universitario tras preinscripción y aceptación por no llevar a cabo los pasos que se le indicaron y pasársele los plazos.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Expediente Académico	Consulta sobre permanencia y convalidaciones en sus estudios de Grado.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Posible pérdida de examen por parte del profesorado.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular de una asignatura de 18 créditos.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Consulta sobre compensación curricular de asignatura.
Estudiantes	Resuelto	Queja	Planes de Estudio	Evaluación de su Trabajo de Fin de Grado.
Estudiantes	Abandono	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Posibilidad de inclusión de una nota del curso siguiente en el curso ya cerrado.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Cómo poder aprobar una asignatura.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Planes de Estudio	Comunican a estudiante que el documento ya firmado con las convalidaciones dentro de programa de intercambio no es correcto.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular de una asignatura de 18 créditos.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Acceso/Matrícula	Posibilidad de matricular más créditos de los permitidos en un único curso académico.
Estudiantes	Derivado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Nota obtenida en una asignatura.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Imposibilidad de realizar pruebas finales por llevarse a cabo en otro país.
Estudiantes	Resuelto	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular de una asignatura de 18 créditos.

B. Procedencia de las solicitudes de actuación a instancia de parte

Órgano de procedencia	Denominación	Número de actuaciones	% sobre categoría	% sobre actuaciones tramitadas
Centro	CUNIMAD	3	3,1	1,9
	C.U. Cardenal Cisneros	4	4,2	2,5
	Centro Universitario de la Defensa	2	2,1	1,3
	E. Arquitectura	4	4,2	2,5
	E. Politécnica Superior	11	11,5	7,0
	F. Ciencias	19	19,8	12,1
	F. CC. Económicas, Empresariales y Turismo	11	11,5	7,0
	F. Derecho	3	3,1	1,9
	F. Educación	2	2,1	1,3
	F. Farmacia	4	4,2	2,5
	F. Filosofía y Letras	8	8,3	5,1
	F. Medicina y CC. Salud	10	10,4	6,4
	ICE	1	1,0	0,6
Departamento	Arquitectura	4	11,8	2,5
	Automática	2	5,9	1,3
	Biología de Sistemas	2	5,9	1,3
	Biomedicina y Biotecnología	2	5,9	1,3
	CC. Biomédicas	1	2,9	0,6
	CC. Educación	1	2,9	0,6
	CC. Jurídicas	4	11,8	2,5
	Economía y Dirección Empresas	2	5,9	1,3
	Electrónica	1	2,9	0,6
	Enfermería y Fisioterapia	3	8,8	1,9
	Filología Moderna	2	5,9	1,3
	Filología, Comunicación y Documentación	3	8,8	1,9
	Física y Matemáticas	1	2,9	0,6
	Geología, Geografía y Medio Ambiente	2	5,9	1,3
	Historia y Filosofía	3	8,8	1,9
	Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química	1	2,9	0,6
Servicios	Administración de Centros	1	4,8	0,6
	Alumnos y Planes de Estudio	14	66,7	8,9
	Biblioteca	2	9,5	1,3
	Estudios Oficiales de Posgrado	2	9,5	1,3
	Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento	1	4,8	0,6
	Programas y Estudios	1	4,8	0,6

C. Procedencia de las solicitudes por colectivo

Órgano de procedencia	Denominación	Número de actuaciones	Colectivo de Estudiantes	Colectivo del PTGAS	Colectivo del PDI	Colectivo Otros
Centro	CUNIMAD	3	3			
	C.U. Cardenal Cisneros	4				
	Centro Universitario de la Defensa	2	2			
	E. Arquitectura	4	3		1	
	E. Politécnica Superior	11	11			
	F. Ciencias	19	19			
	F. CC. Económicas, Empresariales y Turismo	11	10		1	1
	F. Derecho	3	3			
	F. Educación	2	2			
	F. Farmacia	4	4			
	F. Filosofía y Letras	8	8			
	F. Medicina y CC. Salud	10	10			
	ICE	1	1			
	Escuela de Posgrado	14	12		1	
	Escuela de Doctorado	3	3			
Departamento	Arquitectura	4	3		1	
	Automática	2			2	
	Biología de Sistemas	2			2	
	Biomedicina y Biotecnología	2	2			
	CC. Biomédicas	1			1	
	CC. Educación	1			1	
	CC. Jurídicas	4	1		3	
	Economía y Dirección Empresas	2	2			
	Electrónica	1			1	
	Enfermería y Fisioterapia	3	2		1	
	Filología Moderna	2			2	
	Filología, Comunicación y Documentación	3			3	
	Física y Matemáticas	1			1	
	Geología, Geografía y Medio Ambiente	2			2	
	Historia y Filosofía	3			3	
Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química	1			1		
Servicios	Administración de Centros	1		1		
	Alumnos y Planes de Estudio	14	1			13
	Biblioteca	2		2		
	Estudios Oficiales de Posgrado	2	1	1		
	Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento	1		1		
	Programas y Estudios	1		1		
	Biblioteca	2		2		

D. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos

Colectivo de Estudiantes

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Tipo de estudiante	% sobre Colectivo
ESTUDIANTE DE GRADO	77			72,0
Acceso/Matrícula	8		10,4	
Acceso	1	12,5		
Anulación de matrícula	1	12,5		
Becas	1	12,5		
Matrícula	4	50,0		
Otros	1	12,5		
Asuntos Económicos	2		2,6	
Precios y tasas	2	100,0		
Evaluación de los Aprendizajes	31		40,3	
Compensación curricular	9	29,0		
Copia y Plagio	2	6,5		
Evaluación	10	32,3		
Exámenes	3	9,7		
Revisión de calificaciones	4	12,9		
Tribunal de reclamación	2	6,5		
Otros	1	3,2		
Expediente Académico	15		19,5	
Convalidaciones	12	80,0		
Permanencia	1	6,7		
Otros	2	13,3		
Planes de Estudio	15		19,5	
Guías docentes	1	6,7		
Optativas	2	13,3		
Prácticas externas	1	6,7		
Prácticas/Prácticum	3	20,0		
Programas de intercambio	1	6,7		
Trabajo Fin de Grado	4	26,7		
Otros	1	6,7		
Vida Universitaria	6		7,8	
Acoso	2	33,3		
Comportamiento inadecuado	1	16,7		
Funcionamiento de servicios	1	16,7		
Problemas de convivencia	1	16,7		
Representación estudiantil	1	16,7		
ESTUDIANTE DE POSGRADO	21			19,6
Acceso/Matrícula	9		42,9	
Acceso	1	11,1		
Anulación de matrícula	1	11,1		
Becas	3	33,3		
Matrícula	2	22,2		
Preinscripción	1	11,1		
Otros	1	11,1		
Asuntos Económicos	1		4,8	
Becas	1	100,0		
Evaluación de los Aprendizajes	3		14,3	
Evaluación	1	33,3		
Tribunal de reclamación	2	66,7		
Expediente Académico	4		19,0	
Permanencia	1	25,0		
Título	3	75,0		
Planes de Estudio	3		14,3	
Prácticas externas	2	66,7		
Otros	1	33,3		
Vida Universitaria	1		4,8	
Otros	1	100,0		

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Tipo de estudiante	% sobre Colectivo
ESTUDIANTE DE DOCTORADO	5			4,7
Acceso/Matrícula	1		20,0	
Preinscripción	1	100,0		
Expediente Académico	2		40,0	
Permanencia	1	50,0		
Título	1	50,0		
Tesis Doctoral	1		20,0	
Documento de actividades	1	100,0		
Vida Universitaria	1		20,0	
Otros	1	100,0		
OTROS ESTUDIANTES	4			3,7
Actividad Académica	4		100,0	
Copia y Plagio	1	25,0		
Título	3	75,0		

Colectivo del PTGAS

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
Asuntos Económicos	1		16,7
Complementos	1	100,0	
Asuntos Laborales	4		66,7
Concursos/Oposiciones	1	25,0	
Cursos de formación	1	25,0	
Salud laboral	1	25,0	
Traslados	1	25,0	
Vida Universitaria	1		16,7
Funcionamiento de servicios	1	100,0	

Colectivo del PDI

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
Actividad Académica	8		28,6
Coordinación/Calidad	1	12,5	
Reparto docente	3	37,5	
Otros	4	50,0	
Actividad Investigadora	3		10,7
Contratos I+D	1	33,3	
Estancias	1	33,3	
Proyectos I+D	1	33,3	
Asuntos Laborales	3		10,7
Nombramientos	1	33,3	
Otros	2	66,7	
Vida Universitaria	14		50,0
Acoso	1	7,1	
Acoso laboral	2	14,3	
Funcionamiento de servicios	4	28,6	
Problemas de convivencia	5	35,7	
Seguridad	1	7,1	
Otros		7,1	

Colectivo Otros

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
Acceso/Matrícula	16		87,5
Acceso	7	50,0	
Matrícula	6	42,9	
Preinscripción	1	7,1	
Vida Universitaria	2		12,5
Infraestructuras	1	50,0	
Otros	1	50,0	

E. Resultados de la encuesta de satisfacción

	Respuestas
1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?	
Estudiantes	14 (48,3%)
Personal de Administración y Servicios	4 (13,8%)
Personal Docente e Investigador	10 (34,5%)
Otros	1 (0,03%)
2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?	
Compañeros/as y/o delegados/as de clase	5 (17,2%)
Internet	10 (34,4%)
Profesores/as	6 (20,7%)
Publicidad, carteles	0 (0%)
Otro (Por favor especifique)	8 (27,6%)
3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?	
Consulta	6 (21,4%)
Queja	14 (50,0%)
Mediación	8 (28,6%)
Otro (Por favor especifique)	0 (0%)
4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...	
De carácter académico	10 (35,7%)
De carácter laboral	6 (21,4%)
Otros	2 (7,1%)
De carácter administrativo	7 (25,0%)
Sobre instalaciones y recursos materiales	3 (10,7%)
5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?	
Sí	18 (64,3%)
No	10 (35,7%)
6. En caso de haber utilizado otras vías, ¿cuáles fueron?	
Profesor/a	--
Decano/a, Director/a de Escuela	--
Comité de empresa	--
Delegación de alumnos	--
Consejo de estudiantes	--
Director/a de Departamento	--
Rector/Vicerrector/a	--
Gerencia	--
Asesoría jurídica	--
Otro (Por favor especifique)	--
7. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:	
Muy satisfecho	15 (60,0%)
Satisfecho	6 (24,0%)
Insatisfecho	3 (12,0%)
Muy insatisfecho	5 (20,0%)

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

Muy satisfecho	13 (52,0%)
Satisfecho	4 (16%)
Insatisfecho	3 (12,0%)
Muy insatisfecho	5 (20,0%)

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

Sí	14 (56,0%)
No	11 (44,0%)

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

Sí	18 (72,0%)
No	7 (28,0%)

F. Recomendaciones remitidas



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Plaza de San Diego s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Teléfonos: 91 885 4178 /4162
Fax: 91 8856499
defensor@uah.es

ASUNTO: Prácticas extracurriculares del Máster en tasación de antigüedades y obras de arte.

El Máster de Formación Permanente en Tasación de Antigüedades y Obras de Arte de la Universidad de Alcalá es un Máster que se establece en colaboración con la Escuela de Arte y Antigüedades, S.L. de Madrid. En este sentido, la Escuela de Arte y Antigüedades oferta unas "Prácticas de Estudio" como "complemento en la formación teórica del Máster" que se llevan a cabo en diversas casas o empresas de subastas y con las cuales establece unos convenios sin la participación y supervisión de la Universidad.

Estas prácticas son voluntarias y no forman parte del plan de estudios del Máster. Son, por tanto, prácticas extracurriculares, pero ello no implica que nuestra Universidad se desentienda o esté al margen de ellas, como ha sido comentado por la dirección del Máster a los estudiantes que las han cursado e informado a esta Defensoría Universitaria.

A este respecto, y en aplicación del Reglamento de Prácticas Académicas Externas de los Estudios Oficiales de la Universidad de Alcalá (RPE), de 21 de julio de 2022, esta Defensoría querría hacer las siguientes consideraciones:

1.- Que las prácticas extracurriculares, aunque formalmente no se integren en el plan de estudios del Máster sí que forman parte de la formación académica del mismo, tal y como se establece en el art. 4.b) RPE:

Artículo 4. Modalidades.

Las prácticas académicas externas podrán ser curriculares o extracurriculares.

a) Las prácticas curriculares se configuran como actividades académicas integrantes del Plan de Estudios y del proyecto formativo del título de que se trate con carácter obligatorio u optativo.

b) Las prácticas extracurriculares, son aquellas que los estudiantes podrán realizar con carácter voluntario durante su periodo de formación y que, aun teniendo los mismos fines que las prácticas curriculares, no forman parte del correspondiente Plan de Estudios. No obstante, serán contempladas en el Suplemento Europeo al Título

2.- Que el convenio con las entidades colaboradoras para ofertar las prácticas extracurriculares deberá ser supervisado por la Universidad y cumplir los requisitos de nuestra NPE, especialmente los artículos 8 y 8 bis, en los que se establecen los requisitos y contenido para la celebración de convenios de cooperación educativa y compromiso de prácticas entre la UAH y las entidades gestoras de las prácticas.

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

Código Seguro De Verificación	A7wEKD0zRLPG2LcGgH6ueQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Gonzalo Antonio Pérez Suárez - Defensor/a del Universitario	Firmado	17/11/2022 12:41:01	
Observaciones		Página	1/3	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/A7wEKD0zRLPG2LcGgH6ueQ==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



3.- Que, de acuerdo con el art. 9 del Estatuto del estudiante universitario (RD 1791/2010, de 30 de diciembre), los estudiantes de Máster tienen derecho a “disponer de la posibilidad de realización de prácticas, curriculares o extracurriculares, que podrán realizarse en entidades externas (...) según la modalidad prevista y garantizando sirvan a la finalidad formativa de las prácticas” y “a contar con tutela efectiva, académica y profesional (...) en las prácticas externas que se prevean en el plan de estudios”.

4.- Que, en la actualidad, el compromiso que establece la entidad colaboradora de la Escuela de Arte y Antigüedades con sus estudiantes no cumple los requisitos del RPE (ver documento adjunto de la entidad colaboradora) ni tampoco garantiza adecuadamente los derechos que los estudiantes tienen en el desarrollo de sus prácticas extracurriculares de acuerdo con la normativa de la UAH y con el Estatuto del estudiante universitario.

5.- Que el mecanismo de la Escuela de Arte y Antigüedades de remitir los datos personales de todos los estudiantes del Máster a las distintas casas de subastas y sean éstas las que seleccionan a uno de los aspirantes, entendemos pueden vulnerar la protección de datos de los estudiantes, ya que los estudiantes desconocen qué entidades tienen acceso a sus datos personales.

Por ello, y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 5 del Reglamento del Defensor Universitario

RECOMIENDO:

1º. *Que las prácticas extracurriculares del Máster en tasación de antigüedades y obras de arte proporcionadas por la Escuela de Arte y Antigüedades, en colaboración con otras entidades, y los convenios de prácticas con las entidades colaboradoras se ajusten al Estatuto del Estudiante Universitario y al Reglamento de Prácticas Académicas Externas de la UAH.*

2º. *Que se garanticen los derechos de los estudiantes en el desarrollo de sus prácticas extracurriculares.*

3º. *Que se adopten las medidas oportunas para el cumplimiento de la normativa de protección de datos en relación con la cesión de los datos de los estudiantes a distintas empresas y entidades.*

Alcalá de Henares, a 17 de noviembre de 2022

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO
EN FUNCIONES,

(firmado electrónicamente

Gonzalo Pérez Suárez

SRA. SECRETARIA GENERAL DE LA UAH.
(c/c SRA. VICERRECTORA DE E. DE POSTGRADO)

Código Seguro De Verificación	A7wEKDOzRLPG2LcGgH6ueQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Gonzalo Antonio Pérez Suárez - Defensor/a del Universitario	Firmado	17/11/2022 12:41:01	
Observaciones		Página	2/3	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/A7wEKDOzRLPG2LcGgH6ueQ==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Plaza San Diego s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Teléfonos: 91 885 4178 /4162
Fax: 91 8856499
defensor@uah.es

ASUNTO: Garantía del derecho de defensa en caso de acusación de realización fraudulenta en las pruebas de evaluación

Los arts. 22 y 22bis de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes de la UAH, aprobada en Consejo de Gobierno el 24 de marzo de 2011 (última modificación, de 22 de julio de 2021), dispone las actuaciones que se han de llevar a cabo cuando se produce alguna incidencia en el desarrollo de las pruebas de evaluación (ya sean presenciales o no presenciales), en concreto, incidencias relacionadas con fraudes en su realización. En estos artículos se establece cómo debe actuar el profesorado cuando detecte alguna práctica fraudulenta en las pruebas de evaluación. Asimismo, se señalan las consecuencias para el estudiantado involucrado, entre las que se encuentra la imposibilidad de poder acceder a la compensación curricular.

Sin embargo, en estos artículos no indica el procedimiento a seguir en esos casos, esto es, qué ocurre cuando el profesorado advierte esta situación, a quién debe comunicárselo, en qué plazos, quién debe resolver, si existe posibilidad de recurso, etc. Y, por otro lado, tampoco se reconoce el derecho de defensa del estudiantado involucrado, a quienes se les presume la culpabilidad y se les aplica unas sanciones sin tener la posibilidad de poder defenderse adecuadamente.

Por otro lado, la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria, señala que estas actividades fraudulentas constituyen una falta muy grave (art. 11.g) y establece también cómo debe desarrollarse el procedimiento disciplinario en esos casos, pero únicamente la Ley hace referencia al procedimiento disciplinario en sí, no a la fase previa en la que se detecta la actuación fraudulenta y los pasos a seguir hasta que se inicia el procedimiento disciplinario correspondiente. Esta fase es la que no está regulada ni en la Ley ni en la normativa de la UAH.

Por todo ello, con el objeto de garantizar una mayor seguridad jurídica, tanto para el profesorado como para el estudiantado, y evitar situaciones arbitrarias o que generen indefensión, de acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 5 del Reglamento del Defensor Universitario,

**RECOMIENDO:**

Que se lleven a cabo las modificaciones normativas oportunas para aclarar el procedimiento que se tiene que llevar a cabo cuando se detecta una práctica fraudulenta en el desarrollo de las pruebas de evaluación además de que se garantice el derecho de audiencia y de defensa a los estudiantes afectados.

Alcalá de Henares, a 14 de diciembre de 2022

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Juan Soliveri de Carranza

**SRA. SECRETARIA GENERAL DE LA UAH
C/C SR. VICERRECTOR DE ESTUDIOS DE GRADO Y ACCESO
C / C SRA. VICERRECTORA DE ESTUDIANTES, EMPRENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD**

**DEFENSOR UNIVERSITARIO**

Plaza San Diego s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Teléfonos: 91 885 4178 /4162
Fax: 91 8856499
defensor@uah.es

ASUNTO: Irregularidades en el estudio propio Máster en Project Management Executive

Motivación.

Dentro de su marco de actuación, el Defensor Universitario desempeña la función de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria ante actuaciones de los órganos y servicios de la misma, con el objeto de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad (art. 1 del Reglamento del Defensor Universitario de la UAH). Asimismo, el objetivo primordial de la actuación de la Defensoría Universitaria es la mejora de la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación ofrecido por la Universidad, mediante el cumplimiento de la legislación universitaria y de la normativa aplicable (art. 241 de los Estatutos de la UAH).

Y es en el cumplimiento de esas funciones en el que se enmarca la Recomendación que aquí se presenta. En este sentido, a la Defensoría Universitaria se ha presentado una queja en relación con numerosas irregularidades en el desarrollo del estudio propio Máster en Project Management Executive, que por la gravedad de los hechos descritos requieren la actuación por parte de la Defensoría Universitaria, de modo que los órganos competentes de la Universidad adopten las medidas oportunas para solventar la situación existente y evitar que situaciones de este tipo se vuelvan a repetir.

Consideraciones.

De acuerdo con la información facilitada por los estudiantes, en el desarrollo del Máster en Project Management Executive se han producido numerosas irregularidades que pasamos a detallar

1. Existen **dos modalidades de matrícula**, de acuerdo con la información publicitada por la empresa que se ha encargado de gestionar el estudio: la matrícula básica (denominada university) y la versión premium, que ofrecía a los estudiantes un curso de idiomas online gratuito de una duración de 6 meses (inglés, francés, alemán, italiano, ruso y chino), además de la realización de dos semanas presenciales en la UAH (no incluía viaje ni alojamiento). La diferencia de precio entre ambas modalidades de matrícula era considerable (más de 1.000 euros de diferencia). Ninguna de las actividades adicionales propuestas se ha llevado a cabo y no ha existido diferencia alguna en el desarrollo de las actividades docentes del Máster entre los estudiantes de un tipo u otro más allá de que los estudiantes de la modalidad premium han tenido la posibilidad de acceder a la plataforma del estudio durante más tiempo que los de la modalidad "university".

Código Seguro De Verificación	Z0Tr008meB7mc813nLERrg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27	
Observaciones		Página	1/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/Z0Tr008meB7mc813nLERrg==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2. Problemas relacionados con las inscripciones y matrícula en el estudio: retrasos en el proceso de admisión por parte de la empresa; petición de los mismos datos y documentación a pesar de haber sido remitida por los estudiantes. Problemas en el tratamiento de la información y de la documentación por parte de la empresa HITO.

3. Problemas en el desarrollo de las actividades docentes del curso:

- Incorporación de estudiantes y nuevos grupos a las asignaturas que se estaban impartiendo, afectando al desarrollo de la docencia, ya que cada grupo estaba en una fase de estudio diferente.
- Cambios en el cronograma presentado al inicio del máster sin ser comunicado con anterioridad al estudiantado. Máster de 60 créditos, que, en principio debía tener una duración de un año (estaba prevista su impartición durante el curso 2021/2022), pero que ha tenido finalmente una duración de 16 meses (dio comienzo en septiembre- octubre de 2021 y aunque han finalizado las actividades docentes, todavía no se ha cerrado el estudio ni se han expedido las certificaciones de calificaciones y expedición de título). Se han producido de manera constante cancelación de clases, cambios de horarios y modificación del cronograma de actividades, en la mayoría de los casos, sin comunicarlo con antelación al estudiantado.
- Muchas de las clases no han sido en directo, tal y como aparecía en la programación del estudio, sino que han sido grabaciones de ediciones anteriores. Falta de correspondencia entre los contenidos impartidos en las clases y los materiales docentes que se han facilitado a los estudiantes.
- Imposibilidad de comunicación directa con el profesorado a través del foro. Generalmente, las comunicaciones se tenían que llevar a cabo con la intermediación de la administración del máster, que era quien se encargaba de trasladar las dudas y comentarios al profesorado.
- Modificación de los instrumentos y criterios de evaluación. La celebración de varias pruebas de evaluación no se ha ajustado a lo especificado en el cronograma del curso. Se han producido modificaciones en los criterios de evaluación y en el tipo de evaluación, sin informar previamente a los estudiantes.
- Cortes en el acceso a la plataforma, notificados con poca antelación, y en momentos especialmente importantes, como en periodo de exámenes y en la entrega del Proyecto Fin de Máster.
- En el desarrollo de una asignatura se necesita el uso de un programa, cuya licencia no es facilitada por la institución.
- Retrasos injustificados en la publicación de calificaciones. Así, dos meses después de finalizar el último examen y casi tres meses después de presentar el

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

Código Seguro De Verificación	ZOTx008moB7mo813nLERg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliven de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27	
Observaciones		Página	2/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTx008moB7mo813nLERg==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



PFM desde la dirección del máster no se habían proporcionado las notas ni la información necesaria para conocer cuándo y cómo finalizar el curso.

- Dificultades para la expedición del título.

4. Falta de respuesta por parte de la dirección del máster a las quejas y consultas planteadas, lo que ha provocado una sensación de indefensión por parte del estudiantado. Es más, las quejas que se han publicado en el foro del máster han sido borradas y eliminadas de la plataforma. Del mismo modo, las reclamaciones directas presentadas a la empresa no han sido atendidas.

También falta de respuesta por parte de la UAH. En este sentido, la mayoría de estos problemas fueron puestos de manifiesto por una estudiante mediante correo electrónico remitido el 14 de diciembre de 2022 tanto a la dirección académica como a las personas responsables del Vicerrectorado, sin que nos conste en esta Defensoría que se haya dado respuesta ni que se haya propuesto soluciones a los problemas planteados. Igualmente, se han presentado muchas de estas cuestiones en las encuestas sobre el estudio.

Además, teniendo en cuenta la opacidad de la información ofrecida por la empresa, han tenido miedo a sufrir represalias en cuanto a las calificaciones y la obtención del título.

La falta de información y comunicación ha conllevado desconfianza e inseguridad en el estudiantado en especial, respecto a la evolución de sus carreras profesionales, que están ligadas a esa titulación y está provocando problemas con las empresas en las que trabajan, ya que, en algunos casos han sido éstas quienes han financiado el coste del máster y el retraso en la impartición del mismo y la incertidumbre sobre la obtención del título genera enorme desconcierto e inseguridad entre los estudiantes. Como consecuencia de ellos, varios estudiantes están planteándose la posibilidad de acudir a los tribunales y denunciar a la UAH y a la empresa HITO, así como a la dirección académica por estafa y fraude. También han acudido a la oficina de consumo para buscar asesoramiento y reclamar por publicidad engañosa y fraude.

5. Además de los problemas señalados por los estudiantes, desde esta Defensoría hemos detectado las siguientes cuestiones:

- Diferencias notables entre el programa académico aprobado por la UAH y el estudio publicitado por la empresa y en las condiciones de desarrollo del mismo, en especial en lo relativo a la versión premium del estudio.
- Ausencia de supervisión y/o control por parte de los órganos correspondientes.

6. Esta Defensoría ha tenido conocimiento tanto por parte del Vicerrectorado como por parte de la dirección académica de la decisión de rescindir el convenio suscrito con la empresa HITO, encargada de la docencia de este estudio. Los motivos alegados por la dirección académica han sido el incumplimiento de los criterios de

Código Seguro De Verificación	ZOTr008moB7me813nLERg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27
Observaciones		Página	3/5
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7me813nLERg==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





calidad del estudio y atención a los alumnos, no proporcionar la información a la dirección y coordinación del estudio de forma clara y fehaciente, no cumplir con los plazos establecidos y no tener confianza con las actuaciones que la empresa está realizando ni si está cumpliendo con la normativa de Estudios propios de la UAH.

A este respecto, y precisamente por ello, desde la Defensoría Universitaria creemos que se deberían haber adoptado medidas adicionales de control y supervisión a la empresa, o, al menos, una mayor diligencia, con el fin de garantizar el correcto desarrollo de los estudios y evitar que los estudiantes se pudieran ver afectados por el funcionamiento irregular de la empresa, algo que, por otro lado, forma parte de las funciones de la dirección académica (art. 19.c del Reglamento de Estudios Propios de la Universidad de Alcalá, que dispone que corresponde la dirección académica del estudio propio atender el correcto desarrollo de las enseñanzas teóricas, prácticas o a distancia y coordinar la evaluación de los estudiantes con el profesorado). – en la actualidad, art. 15 del nuevo Reglamento de formación permanente de la UAH.

7. Asimismo, debemos recordar que el art. 135.2 de los Estatutos de la UAH dispone que “los estudiantes matriculados en estudios propios de la Universidad de Alcalá tendrán los mismos derechos que el resto de los estudiantes de la Universidad”. En el mismo sentido, el art. 18 del Reglamento de formación permanente de la UAH establece que “la matriculación en un estudio de formación permanente dará acceso al estudiante a los derechos académicos que le correspondan conforme al Estatuto del Estudiante Universitario y a los Estatutos de la UAH, así como al uso de las instalaciones universitarias” y también se indica que “la extinción de un estudio se hará garantizando a todos los estudiantes matriculados la docencia y la calidad de las enseñanzas”

Sin embargo, en este caso, todas las cuestiones y problemas se han derivado a la entidad externa y desde la UAH no se han cumplido adecuadamente con las obligaciones propias de un estudio que es ofertado por la Universidad y que, como tal, debe ser objeto de las mismas condiciones y garantías que otros estudios impartidos en exclusiva por la propia UAH.

8. Por todo lo expuesto previamente, entendemos que se han podido ver vulnerados los derechos de los estudiantes a reclamar o impugnar, con las debidas garantías, cualquier presunta actuación injustificada o arbitraria”, “a recibir durante el periodo lectivo y en los horarios establecidos las enseñanzas teóricas y prácticas debidamente actualizadas” y a “obtener una gestión ágil y eficaz de sus intereses legítimos por parte de la administración académica” (art. 137 Estatutos de la UAH)

Código Seguro De Verificación	ZOTr008moB7mo813nLERg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliven de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27	
Observaciones		Página	4/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7mo813nLERg==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 5 del Reglamento del Defensor Universitario,

RECOMIENDO:

1. *Que se adopten las medidas adecuadas para dar solución a los distintos problemas e incidencias denunciados por los estudiantes en el desarrollo del Máster.*
2. *Que se cumpla con los compromisos adquiridos con los estudiantes de la modalidad premium, y en caso de que no sea posible, se valore la posibilidad de compensarles de alguna manera.*
3. *Que se refuercen los mecanismos de supervisión en los estudios propios que se desarrollan por entidades externas a la Universidad.*

Alcalá de Henares, a 27 de marzo de 2023

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Juan Soliveri de Carranza

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

VICERRECTORA DE POSGRADO.- **Dña. Margarita Vallejo Girvés**
 CC.- Directores académicos del Estudio.- **Dña. Maite del Val Núñez; D. Santiago Ramón Torres**
 CC.- SECRETARÍA GENERAL.- **Dña. María Marcos González**

Código Seguro De Verificación	ZOTr008moB7me813nLERg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	27/03/2023 15:08:27	
Observaciones		Página	5/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/ZOTr008moB7me813nLERg==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Plaza San Diego s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Teléfonos: 91 885 4178 /4162
Fax: 91 8856499
defensor@uah.es

RECOMENDACIÓN

ASUNTO: Implantación del sistema de autenticación por múltiple factor (MFA) para acceder a los servicios de Office 365 de la UAH

Motivación.

Ante la Defensoría Universitaria se han presentado diferentes consultas y reclamaciones relacionadas con la manera en la que se está llevando a cabo la implantación del sistema de autenticación por múltiple factor (MFA) para poder acceder a los servicios de Office 365 por parte de la comunidad universitaria.

Los motivos principales de las quejas planteadas son, por un lado, la falta de información clara y útil por parte de la UAH sobre cómo debe activarse y sobre la obligatoriedad de facilitar datos personales, como el teléfono móvil particular y, por otro lado, las dudas acerca de que si las autoridades responsables de la UAH habían llevado a cabo, de acuerdo con la normativa vigente, un análisis de riesgos y de evaluación de impacto en relación con la seguridad de la información y en materia de privacidad y protección de datos, con carácter previo a la decisión de implantar este sistema de autenticación de múltiple factor.

Dentro de su marco de actuación, el Defensor Universitario desempeña la función de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria ante actuaciones de los órganos y servicios de la misma, con el objeto de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad (art. 1 del Reglamento del Defensor Universitario de la UAH). Y es en el cumplimiento de esas funciones en el que se enmarca la Recomendación que aquí se presenta.

Consideraciones.

1. El 19 de diciembre de 2022, a través de UAH Comunica, el Vicerrectorado de Innovación Docente y Transformación Digital informaba de la decisión del Equipo de Dirección de implantar el Múltiple Factor de Autenticación (MFA) para el acceso a los sistemas de información de la Universidad de Alcalá con carácter obligatorio para toda la comunidad universitaria, en concreto, para el Personal Docente e Investigador tiene carácter obligatorio desde el 1 de febrero de 2023. El uso de esta medida de seguridad está previsto para los servicios de Microsoft Office365 (correo electrónico, OneDrive, Teams, etc.). Asimismo, en ese comunicado se informaba de que se **cortaría el acceso a los servicios de la Universidad** a todas aquellas personas que no hubieran activado esta medida en el plazo fijado.

Código Seguro De Verificación	6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliven de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	16/05/2023 13:21:18	
Observaciones		Página	1/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			



UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

2. De acuerdo con la información proporcionada por las personas responsables en materia de administración electrónica y seguridad de la UAH y de la Delegada de Protección de Datos de la UAH, la activación del sistema de MFA es una exigencia normativa derivada del Esquema Nacional de Seguridad del CCN-CNI, que ya ha sido implantada en el 100%

3. De la información a la que ha podido acceder esta Defensoría y la proporcionada por el Delegado del Rector para la Administración Electrónica y Seguridad y por la Delegada de Protección de Datos, la Comisión de Administración Electrónica y Seguridad de la UAH, en la reunión de 16 de diciembre de 2020, aprobó la puesta en marcha de un programa piloto del Doble Factor de Autenticación, pero no consta ningún acuerdo posterior de esta Comisión, ni de ningún otro órgano de la UAH en la que se apruebe el MFA ni la manera concreta en que debe llevarse a cabo.

4. La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE de 6 de diciembre de 2018), establece en su artículo 6, que **el tratamiento de los datos personales está basado en el consentimiento del afectado**. En este sentido, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones “se entiende por consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen”. Asimismo, este artículo señala que “cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste de manera específica e inequívoca que dicho consentimiento se otorga para todas ellas”.

A este respecto, y teniendo en cuenta que la opción principal para activar la doble autenticación es a través del teléfono móvil personal de los miembros de la comunidad universitaria, debe exigirse la existencia del consentimiento de acuerdo en lo previsto en la LO 3/2018, es decir, un **consentimiento libre, específico, informado e inequívoco**. Y para ello, resulta preciso contar con información clara sobre el uso que se va a dar de esos datos personales, el tratamiento de los mismos y los mecanismos de seguridad y de privacidad fijados al efecto por la UAH. Hasta la fecha, la información que se ha proporcionado desde la UAH resulta confusa. Así, en principio el MFA se aplica únicamente a los servicios prestados por Microsoft Office 365 y no a otros servicios o aplicaciones de la Universidad, como, por ejemplo, Aula virtual, pero no se aclara los motivos por los que únicamente se aplica a unos servicios y no a otros. Igualmente, tampoco queda claro en qué ámbitos se va a exigir el MFA, ya que en algunos comunicados se hace referencia a la necesidad de utilizar el MFA solamente cuando se utilice la VPN o en remoto, en “entornos no controlados”, mientras que en otros comunicados se señala que se aplicará el MFA de manera general. Además, tal y como se ha implantado la medida, no se ha solicitado ni se ha tenido en cuenta el consentimiento de los miembros de la comunidad universitaria (en los términos exigidos por la LO 3/2018 y el Reglamento

Código Seguro De Verificación	6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliven de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	16/05/2023 13:21:18	
Observaciones		Página	2/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			



2. De acuerdo con la información proporcionada por las personas responsables en materia de administración electrónica y seguridad de la UAH y de la Delegada de Protección de Datos de la UAH, la activación del sistema de MFA es una exigencia normativa derivada del Esquema Nacional de Seguridad del CCN-CNI, que ya ha sido implantada en el 100%

3. De la información a la que ha podido acceder esta Defensoría y la proporcionada por el Delegado del Rector para la Administración Electrónica y Seguridad y por la Delegada de Protección de Datos, la Comisión de Administración Electrónica y Seguridad de la UAH, en la reunión de 16 de diciembre de 2020, aprobó la puesta en marcha de un programa piloto del Doble Factor de Autenticación, pero no consta ningún acuerdo posterior de esta Comisión, ni de ningún otro órgano de la UAH en la que se apruebe el MFA ni la manera concreta en que debe llevarse a cabo.

4. La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE de 6 de diciembre de 2018), establece en su artículo 6, que **el tratamiento de los datos personales está basado en el consentimiento del afectado**. En este sentido, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones “se entiende por consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen”. Asimismo, este artículo señala que “cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste de manera específica e inequívoca que dicho consentimiento se otorga para todas ellas”.

A este respecto, y teniendo en cuenta que la opción principal para activar la doble autenticación es a través del teléfono móvil personal de los miembros de la comunidad universitaria, debe exigirse la existencia del consentimiento de acuerdo en lo previsto en la LO 3/2018, es decir, un **consentimiento libre, específico, informado e inequívoco**. Y para ello, resulta preciso contar con información clara sobre el uso que se va a dar de esos datos personales, el tratamiento de los mismos y los mecanismos de seguridad y de privacidad fijados al efecto por la UAH. Hasta la fecha, la información que se ha proporcionado desde la UAH resulta confusa. Así, en principio el MFA se aplica únicamente a los servicios prestados por Microsoft Office 365 y no a otros servicios o aplicaciones de la Universidad, como, por ejemplo, Aula virtual, pero no se aclara los motivos por los que únicamente se aplica a unos servicios y no a otros. Igualmente, tampoco queda claro en qué ámbitos se va a exigir el MFA, ya que en algunos comunicados se hace referencia a la necesidad de utilizar el MFA solamente cuando se utilice la VPN o en remoto, en “entornos no controlados”, mientras que en otros comunicados se señala que se aplicará el MFA de manera general. Además, tal y como se ha implantado la medida, no se ha solicitado ni se ha tenido en cuenta el consentimiento de los miembros de la comunidad universitaria (en los términos exigidos por la LO 3/2018 y el Reglamento

Código Seguro De Verificación	6Gz12zV+mgWHsCNjbgLWKg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliven de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	16/05/2023 13:21:18	
Observaciones		Página	2/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/6Gz12zV+mgWHsCNjbgLWKg==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			



europeo de protección de datos). Al contrario, se ha establecido como una medida de carácter obligatorio que se debe cumplir bajo la amenaza de que si no se activa se contará el acceso a los servicios de la Universidad.

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

5. En este mismo sentido, de acuerdo con reiteradas resoluciones de la Agencia Española de Protección de Datos, **el personal no está obligado a facilitar a su empresa su número de teléfono ni su correo electrónico personal, salvo que se cuente con su consentimiento expreso.** Del mismo modo, la AEPD ha señalado que **el uso de los dispositivos móviles personales como doble factor de autenticación no está legitimado, al entender que no existe ninguna base legítima para ello,** de conformidad con lo dispuesto en el art. 6.1 del RGPD. Y ha exigido la **utilización de otros medios para llevar a cabo la doble autenticación,** sin necesidad de que se aporten datos personales de los trabajadores.

6. La Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales establece en su Disposición adicional primera que el “Esquema Nacional de Seguridad incluirá las **medidas** que deban implantarse en caso de tratamiento de datos personales para evitar su pérdida, alteración o acceso no autorizado, adaptando los criterios de determinación del riesgo en el tratamiento de los datos a lo establecido en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679. Para ello, **“los responsables deberán aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Esquema Nacional de Seguridad”.** Y también dispone que “en los casos en los que un tercero preste un servicio en régimen de concesión, encomienda de gestión o contrato, las medidas de seguridad se corresponderán con las de la Administración pública de origen y se ajustarán al Esquema Nacional de Seguridad”.

7. Por su parte, el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (BOE de 4 de mayo de 2022), establece la obligatoriedad de los organismos públicos cuenten con una **política de seguridad** (artículo 12), además de la exigencia de que se lleve a cabo un **análisis y gestión de los riesgos** (artículo 14). Esta gestión se realizará por medio del análisis y tratamiento de los riesgos a los que está expuesto el sistema y las **medidas adoptadas para mitigar o suprimir los riesgos deberán estar justificadas** y, en todo caso, existirá una **proporcionalidad** entre ellas y los riesgos. Para ello, es el responsable del tratamiento, asesorado por el Delegado de Protección de Datos, quien debe realizar un análisis de los riesgos y una evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3).

8. La UAH cuenta con una **política de seguridad de la información,** aprobada por el Consejo de Gobierno de 15 de julio de 2020. En este documento, que **no está adaptado a las exigencias establecidas en el RD 311/2022,** por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, se dispone que “la UAH debe cerciorarse de que la seguridad TIC es una parte integral de cada etapa del ciclo de vida del sistema, desde

Código Seguro De Verificación	6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	16/05/2023 13:21:18	
Observaciones		Página	3/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			



su concepción hasta la retirada del servicio, pasando por las decisiones de desarrollo o adquisición y las actividades de explotación". Y para garantizarlo, la UAH "debe autorizar los sistemas antes de entrar en operación; evaluar regularmente la seguridad, incluyendo evaluaciones de los cambios de configuración; solicitar la revisión periódica por parte de terceros con el fin de obtener una evaluación independiente y realizar las correspondientes evaluaciones de impacto y análisis de riesgos".

Asimismo, en este mismo documento se establece que "todos los sistemas sujetos a la política de seguridad de la información **deberán realizar un análisis de riesgos**, evaluando las amenazas y los riesgos a los que están expuestos y deberán tenerse en cuenta lo previsto para dichos análisis y evaluaciones de impacto regulados tanto en el RGPD como en la LPPDGDD, tomando como referencia las guías, directrices y aplicaciones elaboradas por las autoridades de control competentes al respecto". Y en especial, **este análisis debe realizarse**, regularmente, una vez cada dos años, cuando cambie sustancialmente la información manejada, cuando cambien sustancialmente los servicios prestados, cuando ocurra un incidente grave de seguridad o se reporten vulnerabilidades graves que **impliquen un cambio sustancial en las salvaguardas del sistema** y, especialmente, **cuando se traten de datos especialmente protegidos o categorías especiales de datos**, como es el caso que nos ocupa.

De acuerdo con la información de la que dispone la Defensoría Universitaria, no se ha llevado a cabo el análisis de riesgos en materia de seguridad de la información y en materia de protección de datos y privacidad antes de poner en marcha esta medida, como resulta obligatorio de acuerdo con la propia normativa de la UAH. Es más, el último informe de análisis de riesgos efectuado data de 2018 y, al respecto, desde la Unidad de Protección de Datos únicamente se ha publicado una circular informativa, pero no se han realizado los informes de análisis que exige la normativa aplicable.

Por todo ello, teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 5 del Reglamento del Defensor Universitario,

RECOMIENDO:

1. *Que se adopten las medidas oportunas para cumplir con el procedimiento exigido por la legislación aplicable para implantar el sistema MFA con todas las garantías previstas en la ley.*
2. *Que se suspenda la implantación del MFA hasta que se hayan llevado a cabo los informes que exige la legislación vigente en materia de análisis de riesgos y evaluación de impacto en la protección de datos personales.*
3. *Que no se corte el acceso a los servicios de la universidad a todas aquellas personas que no hayan activado el Múltiple Factor de Autenticación.*

Código Seguro De Verificación	6Gz1ZiV+mgWHsCNjbgLVKq==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliven de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	16/05/2023 13:21:18	
Observaciones		Página	4/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/6Gz1ZiV+mgWHsCNjbgLVKq==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			



UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

su concepción hasta la retirada del servicio, pasando por las decisiones de desarrollo o adquisición y las actividades de explotación”. Y para garantizarlo, la UAH “debe autorizar los sistemas antes de entrar en operación; evaluar regularmente la seguridad, incluyendo evaluaciones de los cambios de configuración; solicitar la revisión periódica por parte de terceros con el fin de obtener una evaluación independiente y realizar las correspondientes evaluaciones de impacto y análisis de riesgos”.

Asimismo, en este mismo documento se establece que “todos los sistemas sujetos a la política de seguridad de la información **deberán realizar un análisis de riesgos**, evaluando las amenazas y los riesgos a los que están expuestos y deberán tenerse en cuenta lo previsto para dichos análisis y evaluaciones de impacto regulados tanto en el RGPD como en la LPPDGDD, tomando como referencia las guías, directrices y aplicaciones elaboradas por las autoridades de control competentes al respecto”. Y en especial, **este análisis debe realizarse**, regularmente, una vez cada dos años, cuando cambie sustancialmente la información manejada, cuando cambien sustancialmente los servicios prestados, cuando ocurra un incidente grave de seguridad o se reporten vulnerabilidades graves que **impliquen un cambio sustancial en las salvaguardas del sistema** y, especialmente, **cuando se traten de datos especialmente protegidos o categorías especiales de datos**, como es el caso que nos ocupa.

De acuerdo con la información de la que dispone la Defensoría Universitaria, no se ha llevado a cabo el análisis de riesgos en materia de seguridad de la información y en materia de protección de datos y privacidad antes de poner en marcha esta medida, como resulta obligatorio de acuerdo con la propia normativa de la UAH. Es más, el último informe de análisis de riesgos efectuado data de 2018 y, al respecto, desde la Unidad de Protección de Datos únicamente se ha publicado una circular informativa, pero no se han realizado los informes de análisis que exige la normativa aplicable.

Por todo ello, teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 5 del Reglamento del Defensor Universitario,

RECOMIENDO:

1. *Que se adopten las medidas oportunas para cumplir con el procedimiento exigido por la legislación aplicable para implantar el sistema MFA con todas las garantías previstas en la ley.*
2. *Que se suspenda la implantación del MFA hasta que se hayan llevado a cabo los informes que exige la legislación vigente en materia de análisis de riesgos y evaluación de impacto en la protección de datos personales.*
3. *Que no se corte el acceso a los servicios de la universidad a todas aquellas personas que no hayan activado el Múltiple Factor de Autenticación.*

Código Seguro De Verificación	6Gz12zV+mgWHsCNjbgLWKg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliven de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	16/06/2023 13:21:18	
Observaciones		Página	4/5	
Url De Verificación	https://verifirma.uah.es/verifirma/code/6Gz12zV+mgWHsCNjbgLWKg==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			



4. *Que se valore la posibilidad de eliminar el uso del teléfono móvil personal para activar el PFA y se promueva el uso de otros métodos alternativos, de acuerdo a lo exigido por la Agencia Española de Protección de Datos.*
5. *Que se ofrezca a la comunidad universitaria información clara y comprensible sobre en qué consiste el MFA, a qué servicios de la UAH se aplica y si ha de exigirse únicamente en la VPN y acceso remoto.*
6. *Que se adapte la Política de seguridad de la UAH al RD 311/2022 y que se cumpla con la Recomendación de la Delegada de Protección de Datos de la UAH de establecer una Política de uso de dispositivos móviles del personal de la UAH.*

Alcalá de Henares, a 16 de mayo de 2023

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Juan Soliveri de Carranza

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

SECRETARÍA GENERAL. – **Dña. María Marcos González**

CC.- Delegada de Protección de Datos. – **Dña. Remedios Menéndez Calvo**

CC.- Delegado del Rector para Administración electrónica y seguridad. – **D. José Javier Martínez Herráiz**

Código Seguro De Verificación	6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	16/05/2023 13:21:18	
Observaciones		Página	5/5	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/6Gz1ZiV+mqWHsCNjbgLVKq==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Plaza San Diego s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Teléfonos: 91 885 4178 /4162
Fax: 91 8856499
defensor@uah.es

RECOMENDACIÓN

ASUNTO: Idioma guías docentes

La Defensoría Universitaria ha recibido una queja de una estudiante que ha solicitado traslado de expediente para continuar sus estudios de Grado en Estudios Ingleses en otra universidad española. Para poder proceder al traslado de expediente se le exige presentar las guías docentes cursadas en la UAH firmadas y selladas por el Departamento correspondiente y en castellano. Sin embargo, desde del Departamento de Filología Moderna únicamente le han facilitado las guías en inglés, que es el idioma en el que están publicadas dichas guías docentes.

De acuerdo con el art. 35.1 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, "las universidades garantizarán al estudiantado el ejercicio de sus derechos en el ámbito universitario" y a tal fin, "asegurarán la disponibilidad de procedimientos adecuados para su implementación y cumplimiento efectivos". Asimismo, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señala en su artículo 15 que "la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano" y establece en el caso de las lenguas cooficiales la obligación de "traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente."

Por todo ello, en cumplimiento de la legislación vigente, y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 4 y 5 del Reglamento del Defensor Universitario

RECOMIENDO:

Que se adopten las medidas oportunas para facilitar a la estudiante las guías docentes solicitadas en castellano.

Alcalá de Henares, 12 de julio de 2023

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Juan Soliveri de Carranza

VICERRECTOR DE ESTUDIOS DE GRADO Y ACCESO.- D. Jorge Pérez Serrano
CC/ Dirección del Departamento de Filología Moderna

Código Seguro De Verificación	bbaW14JDvn+21QbLg3rMyQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Juan Soliveri de Carranza - Defensor/a del Universitario	Firmado	12/07/2023 11:29:45	
Observaciones		Página	1/1	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/bbaW14JDvn+21QbLg3rMyQ==			
Normativa	Este documento ha sido generado en formato digital y se ha firmado electrónicamente. Si está consultando una copia impresa del certificado, puede comprobar su autenticidad contrastándolo con la versión digital del mismo.			

G. Sugerencias remitidas



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Plaza San Diego s/n
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Teléfonos: 91 885 4178 /4162
Fax: 91 8856499
defensor@uah.es

OBSERVACIONES SOBRE LOS ANTEPROYECTOS DE REGLAMENTO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS NORMAS DE CONVIVENCIA Y EL RÉGIMEN DISCIPLINARIO DEL ESTUDIANTADO DE LA UAH

En el periodo de información pública en relación con la elaboración del anteproyecto de reglamento por el que se establecen las normas de convivencia y del anteproyecto de reglamento de régimen disciplinario del estudiantado de la Universidad de Alcalá, la Defensoría Universitaria realiza las siguientes observaciones.

En primer lugar, la Defensoría quiere destacar la labor realizada por los órganos de la universidad en la elaboración de los anteproyectos, en aplicación de lo previsto en la Ley 3/2022, de convivencia universitaria.

En segundo lugar, hemos detectado que el contenido de estos reglamentos afecta a otras normas de la UAH que siguen vigentes, de manera que resulta fundamental, a nuestro juicio, tener este hecho presente para adaptar todas ellas a los nuevos reglamentos. Nos preocupa especialmente en el caso de la Normativa de evaluación de los aprendizajes, como detallaremos a continuación.

Entrando ya en cuestiones concretas de cada uno de los anteproyectos, pasamos a dar cuenta de una serie de cuestiones que queremos plantear para su consideración por los órganos competentes.

Sobre el **Anteproyecto de Reglamento del régimen disciplinario del estudiantado de la Universidad de Alcalá** no tenemos demasiados comentarios que realizar, ya que el anteproyecto se limita a transcribir lo establecido en la Ley 3/2022, de convivencia universitaria en materia de régimen disciplinario. Aun así, hay algunos elementos que hemos advertido.

- En el **artículo 6. Sanciones disciplinarias, apartado 4.b)** se dispone que por la comisión de una falta grave la sanción puede consistir en "la pérdida del derecho a la convocatoria ordinaria en el semestre académico en el que se comete la falta y respecto a la asignatura en la que se hubiera cometido". Esta sanción puede dar lugar a problemas de aplicación cuando la falta se comete en la convocatoria extraordinaria - por ejemplo, fraude académico en la realización de la prueba de evaluación extraordinaria. En este último caso, de acuerdo con lo propuesto en el anteproyecto, no podría imponerse esta sanción a hechos que ocurran en la convocatoria extraordinaria.

Además, nos surge la duda de si la pérdida del derecho a la convocatoria implica que esa convocatoria queda calificada con 0. En ese caso, coincidiría, en parte, con la sanción académica que se establece en la Normativa de evaluación de los aprendizajes (NEA), donde se establece en su art. 22.5 que la prueba de evaluación efectuada por el estudiante en la que se haya detectado la realización de una práctica fraudulenta será calificada con suspenso (0), en la convocatoria correspondiente de la asignatura, imposibilitando, además, la compensación de la asignatura en cuestión. Asimismo, en el art. 22.6 de la NEA se dispone que, si el profesor considera que el estudiante pudiera haber incurrido en una falta disciplinaria, lo pondrá en conocimiento del responsable del título para su tramitación por el órgano competente. En este sentido, resulta, cuanto menos, llamativo, que se establezca la misma sanción (académica y disciplinaria). Debería, por tanto, valorarse, otro tipo de sanción disciplinaria más allá de la pérdida de la convocatoria ordinaria.



- En el **artículo 7 (medidas sustitutivas de carácter educativo o recuperador)** no se ha incorporado totalmente el texto del art. 20 de la Ley 3/2022, de convivencia universitaria, de manera que se han obviado algunos elementos, que, a nuestro juicio, son relevantes, como, por ejemplo, que la persona o personas que han cometido la infracción reconozcan su responsabilidad en la comisión de la falta y las consecuencias que esa acción ha podido tener para la persona o personas afectadas y para la comunidad universitaria.
 - En el **artículo 11, apartado 7**, hay un problema de redacción, que puede dar lugar a malas interpretaciones. Tal y como está redactado no queda claro en qué casos se aplicará la norma de inversión de la carga de la prueba y en qué casos no.
 - En relación con el **art. 12 (asistencia al presunto infractor)**, en el que se establece que la persona presuntamente responsable de una falta disciplinaria puede contar con la asistencia de una persona de su elección, que estará al tanto del desarrollo del procedimiento disciplinario. Nos surge la duda de si esa persona también estaría presente en el procedimiento de mediación y si fuera así, además de señalarlo expresamente (en este mismo artículo o en el art. 20, cuando se detalla el procedimiento de mediación) valorar si en ese caso sería procedente que las personas afectadas también pudieran contar con asistencia, para que ambas partes se situaran en igualdad de condiciones en la mediación.
 - En el **artículo 13 (infracciones disciplinarias causantes de violencia, discriminación o acoso)** únicamente se hace referencia a la posibilidad de intervención de la Unidad de Igualdad, aunque esta unidad solo trata sobre situaciones que puedan suponer acoso sexual, violencia o discriminación por motivos de sexo, orientación sexual o identidad de género. Por ello, quizás sería recomendable explicitar si lo dispuesto en este artículo se refiere únicamente a este tipo de conductas o bien si sería aplicable a otras situaciones de acoso, discriminación o violencia (por ejemplo, de carácter profesional, becarios, doctorandos, personas con contratos de investigación) o por otros motivos (étnicos, por discapacidad, por motivos ideológicos, edad, por motivos religiosos, etc....).
- Además, en este caso, teniendo en cuenta la naturaleza de los hechos y la gravedad de los mismos, se podría valorar incorporar al gabinete psicopedagógico o bien contar con asesoramiento psicológico especializado.
- En el **artículo 16 (iniciación del procedimiento disciplinario)**, hemos advertido que hay aspectos que no han quedado suficiente regulados, en concreto, en relación a quién puede proponer al Rector que se inicie un procedimiento disciplinario. De acuerdo con la redacción del art. 16.1 del anteproyecto, el procedimiento disciplinario se iniciará de oficio por el Rector, a petición razonada de otro órgano o por denuncia, pero no aclara nada más. Por tanto, no queda claro qué órganos quedan legitimados para solicitar la intervención del Rector, ni tampoco quién puede presentar denuncia (únicamente la persona o personas afectadas, alguien que haya tenido conocimiento de una actuación irregular, un colectivo o representantes de colectivos, etc...). Sería recomendable aclarar cómo se tendría que llevar a cabo, si existe un plazo para presentarlo, etc...
 - En el **artículo 19 (remisión del expediente al procedimiento de mediación ante la Comisión de Convivencia de la Universidad de Alcalá), apartado 4**, se dispone que "cuando la comisión de convivencia considere improcedente tramitar el procedimiento de mediación, se inhibirá", pero no precisa qué motivos pueden provocar que la comisión determine la improcedencia de tramitar el procedimiento de mediación. Por ello, y en aras a una mayor seguridad jurídica, recomendamos que es



incluyan las causas por las que la Comisión de Convivencia puede decidir que no es procedente llevar a cabo el procedimiento de mediación.

Sobre el Anteproyecto de Reglamento por el que se establecen las normas de convivencia de la Universidad de Alcalá, tenemos las siguientes consideraciones. En primer lugar, hemos detectado:

- Diversas erratas en el texto: **art. 5.1** (Universidad de Alcalá repetido). **Artículo 21**, (Universidad de Alcalá repetido). Rúbricas de los **artículos 21, 22 y 23**, sustituir "principios prevención" por "principios de prevención"; **artículo 30.5**, errata en la última línea. **Artículo 32.1**, errata en la última línea del párrafo.
- Frases con redacción confusa: **Artículo 11.1**, se establece que "Las normas de convivencia del presente título pretenden favorecer el entendimiento, la convivencia pacífica y el pleno derecho a los valores democráticos y promover", y proponemos la siguiente redacción "Las normas de convivencia del presente título pretenden favorecer el entendimiento, la convivencia pacífica y el pleno respeto a los derechos fundamentales y valores democráticos y promover"; art.11.2. sustituir "legalmente reconocidos" por "constitucionalmente reconocidos"); **Artículo 20.1**: frase incompleta. **Artículo 27**, frase confusa.

En segundo lugar, en cuanto al contenido, hemos apreciado que ciertas partes del anteproyecto resultan repetitivas y poco claras. Además, hay algunos aspectos en concreto que queremos destacar para su valoración por los órganos competentes:

- En el **artículo 5 (competencias)**, además de establecer erróneamente que el Consejo de Gobierno es la máxima autoridad académica de la Universidad de Alcalá, hemos apreciado dos cuestiones.

La primera, a la que ya hemos hecho referencia en las observaciones al anteproyecto de reglamento de régimen disciplinario del estudiantado de la UAH, trata sobre quiénes pueden interponer una denuncia por motivos de convivencia, esto es, si solo pueden acudir las personas afectadas o si también pueden presentar denuncia alguna persona que sea conocedora de hechos o actuaciones contrarios a los principios y comportamientos fijados en la normas de convivencia de la UAH.

La segunda cuestión es que debería concretarse y aclararse el apartado 5, en el que se establece que los restantes órganos de la universidad están implicados en la garantía del estricto cumplimiento de las normas de convivencia. En este sentido, sería recomendable señalar qué actuaciones les correspondería llevar a cabo a cada órgano, con el fin de que exista claridad y certeza de las funciones que corresponden a cada uno de ellos.

- En el **artículo 20 (principios de prevención del estudiantado)** se repite el mismo contenido que aparece en el art. 15 del mismo anteproyecto. Quizás sería más adecuado, habida cuenta de que el art. 20 se encuentra en la sección relativa a las medidas de prevención de y mantenimiento de la convivencia que, más allá de recordar los principios que deben imperar en las actuaciones del estudiantado, se propusieran medidas concretas para prevenir situaciones contrarias a la normal convivencia o para promover la buena convivencia en la comunidad universitaria, en concreto, entre el estudiantado.
- En el **artículo 23, apartado 4 (principios de prevención frente a otros tipos de violencia, discriminación o acoso)**, se establece que la Comisión de Convivencia determinará, en su caso, los requisitos que



adicionalmente podrán ser exigidos para proceder a su inscripción en el Registro como mediadores. Aquí, nos surgen dos dudas. La primera, si la Comisión de Convivencia tiene capacidad para poder fijar requisitos adicionales para inscribir a una persona en el Registro de mediadores o si esa cuestión le correspondería al Consejo de Gobierno o al Claustro. La segunda duda es si se entiende que la Comisión de Convivencia puede exigir requisitos adicionales, al menos se deberían hacer públicos, para que la comunidad universitaria pueda tener conocimiento de los mismos.

- En relación con el **artículo 28 (protección de las víctimas)**, en el que se dispone que las víctimas contarán con acompañamiento psicológico y jurídico por parte de la Universidad queremos señalar que, en ocasiones, cuando se produce un conflicto, ambas partes se consideran víctimas y aunque el sentido del artículo parece claro, quizás sea recomendable mejorar su redacción para evitar que, en un momento dado, ambas partes soliciten asesoramiento y acompañamiento a la Universidad.
- Por último, teniendo en cuenta la estrecha relación y gran similitud entre los contenidos de este anteproyecto con el código ético general de la Universidad, sería recomendable indicar si se prevé colaboración entre la Comisión de Convivencia y el Comité de Ética. Igualmente, se propone modificar la composición del Comité de Ética para incorporar a algún miembro de la Comisión de Convivencia.

Alcalá de Henares, 7 de febrero de 2023

LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA,

Juan Soliveri de Carranza
Defensor Universitario

Yolanda Fernández Vivas
Defensora Universitaria Adjunta

*Documento elaborado por el personal de la Defensoría
Universitaria de la Universidad de Alcalá.*

Juan Soliveri de Carranza
Defensor Universitario

Jesús Alpuente Hermosilla
Yolanda Fernández Vivas
Defensores Universitarios Adjuntos

María Sennaia López Pérez
Técnica de Gestión y Administración

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

Tlf.: **918 854 178**
defensor@uah.es
www.uah.es/defensor_universitario



Defensor
Universitario
Universidad de Alcalá

