



Defensor
Universitario
Universidad de Alcalá



MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso 2019-2020

Mayo, 2021

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario:
Dr. D. Gonzalo Pérez Suárez

Defensores Universitarios Adjuntos
Dr. D. Jesús Alpuente Hermosilla
Dra. D.ª Yolanda Fernández Vivas

Secretaria:
D.ª María Jesús Pérez Lobón

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

Tel.: 918854178

Correo-electrónico: **defensor@uah.es**

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

Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al curso 2019-2020, presentada al Claustro en su sesión de 26 de mayo de 2021, en virtud de lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario.

PRESENTACIÓN

Este año, el Defensor Universitario presenta el informe de actividades que recoge la labor efectuada a lo largo del curso académico 2019-2020, para cumplir así con lo dispuesto en los artículos 17.2 del *Reglamento del Claustro* y 21 del *Reglamento del Defensor Universitario*, que establecen la presentación al Claustro de una memoria que será pública, cuyo contenido incluirá un resumen de la actuación llevada a cabo durante el curso anterior y un listado de las principales recomendaciones emitidas.

Durante este curso académico, desarrollado en un contexto excepcional, debido a la situación sanitaria derivada del COVID-19, que ha hecho que durante el segundo cuatrimestre se produjeran cambios sustanciales en el funcionamiento de la Universidad. Por una parte, en su vocación de prestar una enseñanza presencial, que a partir del mes de marzo ha debido transformarse para desembocar en una enseñanza online, a través de la que abordar no sólo las actividades docentes ordinarias, sino que también ha requerido adaptar los sistemas de evaluación de los aprendizajes a un formato online. Junto a ello, la atención tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, que, debido a las medidas sanitarias establecidas por el gobierno de la nación, ha debido desarrollarse derivando la prestación de servicios de forma presencial a una prestación de los mismos telefónica o por medio de Internet, en la que el PAS ha tenido que realizar su actividad teletrabajando, sin asistencia presencial en su puesto de trabajo.

Así, cuando siguiendo instrucciones de la Comunidad de Madrid se procedió al cierre de la Universidad a partir del 11 de marzo de 2020, hecho que se vio confirmado por la declaración del estado de alarma por parte del gobierno de la nación, aunque todos creíamos que sería para no más de una quincena, finalmente la situación se transformó en habitual, perdurando el estado de alarma hasta el mes de mayo de 2021. Ante estos acontecimientos, desde la Defensoría empezamos a establecer el modo de funcionamiento que sería más adecuado para atender cuantas solicitudes de actuación se presentasen, así como a tener previsto un aumento de solicitudes provocadas por la nueva situación creada.

Esta nueva situación y la consiguiente decisión adoptada por el Equipo de Gobierno y ratificadas por el Consejo de Gobierno en su sesión del 23 de abril de 2020, que dan lugar a la posibilidad de realizar los exámenes de la convocatoria extraordinaria durante el mes de septiembre de 2020, con el consiguiente cierre de actas que se posibilita hasta el 2 de octubre de 2020, ha hecho necesario que, dado que tradicionalmente la memoria del Defensor incluya sus actividades hasta el cierre de actas de la convocatoria extraordinaria, en esta ocasión el periodo que se recoge en este documento se extienda entre el 1 de septiembre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020.

Durante este periodo, quiero destacar el esfuerzo realizado por el Equipo de dirección para establecer el marco de funcionamiento de la Universidad en todas sus facetas, estableciendo las medidas a adoptar para asegurar la salud de toda la comunidad universitaria, secundado por los Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela, para adaptar las instrucciones recibidas a las particularidades de cada Centro, la actitud colaborativa de departamentos, profesores y estudiantes, que se han visto inmersos en un proceso de adaptación de las guías docentes, modificando cuantos aspectos se relacionan con la forma de proceder en la impartición de clases de teoría y prácticas y con los criterios e instrumentos de evaluación, o el establecimiento de las medidas adecuadas para que los distintos proyectos de investigación en marcha sufriesen los mínimos retardos en su ejecución. También referirme en estas líneas a la rápida adaptación del PAS a la nueva situación, con el fin de que la atención de todas aquellas personas a las que prestan sus servicios habitualmente, el trabajo de los responsables de que los sistemas informáticos hayan respondido a las necesidades planteadas desde todos los colectivos y, en fin, felicitar a toda la comunidad universitaria por actuar de manera responsable y comprometida, lo que ha hecho posible que, con su esfuerzo ante la situación excepcional vivida en el seno de la Universidad, se hayan reducido las consecuencias de la misma en el devenir diario de nuestra institución.

La memoria que se presenta, elaborada por el equipo de la Oficina del Defensor Universitario, encabezado por el Dr. D. Gonzalo Pérez Suárez, y del que forman parte los Defensores Adjuntos Dr. D. Jesús Alpuente Hermosilla y Dra. D.ª Yolanda Fernández Vivas, junto con la responsable administrativa de la Oficina, D.ª María Jesús Pérez Lobón, a partir de la información registrada durante el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 30 de septiembre de 2020, relativa a las actuaciones realizadas. Añadir en este punto el agradecimiento por sus aportaciones a los representantes de los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS que forman parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, así como a cuantas personas de los distintos órganos y servicios hemos tenido que recurrir para aclarar nuestras dudas y que siempre nos han atendido con prontitud y amabilidad, a pesar de las circunstancias poco habituales en las que hemos realizado nuestra labor en parte de este periodo.

Durante el curso académico 2019-2020 se han recibido 210 actuaciones a instancia de parte, un 12,3% más que el curso anterior, un aumento en el que hay que considerar la ampliación de un mes en el periodo recogido en este documento y la situación excepcional provocada por la pandemia en la que nos hemos visto inmersos. Del total de solicitudes de actuación a instancia de parte se han desestimado 15, tramitándose 195, que hacen que el número de tramitaciones haya sido un 7,1% superior al del curso precedente, aun teniendo en cuenta las consideraciones ya citadas.

A estas actuaciones han de añadirse la asistencia a cuantas reuniones de Claustro o Consejo de Gobierno han tenido lugar, o las diferentes reuniones que, en número de dos, se han mantenido con los miembros del equipo de dirección, en las que se han intercambiado

informaciones sobre los problemas detectados por la Defensoría que afectan a la comunidad universitaria y se ha tratado de ayudar en la búsqueda de soluciones a los mismos.

La imagen de la Defensoría se ha reforzado en este curso con la participación en diversas reuniones de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) Encuentros y la participación en las Jornadas nacionales e internacionales de Defensores Universitarios.

La memoria comienza con un resumen de las actuaciones a instancia de parte llevadas a cabo en el periodo recogido en la misma, incluyéndose la totalidad de datos como información recogida en los anexos que se incluyen al final del documento.

De las actuaciones a instancia de parte, junto con la evolución de su número desde la creación de la figura del Defensor Universitario y el tiempo de resolución de los distintos casos resueltos, se da la estadística por colectivos, canal de contacto, distribución temporal, órgano de procedencia de las solicitudes de actuación, tipo de actuaciones y de su resolución, sexo y número de solicitudes presentadas de forma individual o colectiva, añadiéndose los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de la Oficina del Defensor, si bien, en este último caso, como consecuencia de la externalización del servicio de encuestas, el número de éstas solamente recoge los datos disponibles hasta el 31 de julio de 2020, quedando fuera de los mismos los correspondientes al mes de septiembre del mismo año.

En la primera parte de la memoria se recogen también las actuaciones emprendidas a iniciativa propia, así como el resumen de gastos que permita conocer a la comunidad universitaria el destino de la aportación económica que la Universidad hace a la Oficina del Defensor Universitario para su funcionamiento y actividades.

Del análisis de las distintas actuaciones registradas, en el segundo apartado de la memoria se recoge la descripción de aquellos aspectos que he considerado más relevantes, ya sea de las actuaciones a instancia de parte o por iniciativa propia, para facilitar a la comunidad universitaria un mejor conocimiento de la problemática existente en el funcionamiento de nuestra Universidad, así como de las inquietudes de este último sobre diversos temas que, a su entender, necesiten ser regulados.

Un tercer apartado se dedica a la actividad institucional llevada a cabo, mediante el relato de los temas tratados en cuantas reuniones, jornadas o encuentros ha participado el Defensor Universitario, terminando la redacción de esta memoria con unas conclusiones reflexivas sobre la actividad del Defensor.

Alcalá de Henares, mayo de 2021

Gonzalo Pérez Suárez
DEFENSOR UNIVERSITARIO

ÍNDICE

.....

Presentación	3
Índice	7
1. Datos relativos a las actividades del Defensor Universitario	9
1.1. Actuaciones a instancia de parte	11
1.1.1. Evolución temporal de las actuaciones	11
1.1.2. Tiempo de resolución	12
1.1.3. Distribución de las actuaciones	12
Colectivo que solicita la actuación.....	12
Solicitudes de actuación por sexos	13
Evolución de las actuaciones por colectivo	14
Canal de contacto	14
Distribución temporal de las actuaciones	15
Procedencia de las actuaciones	15
Distribución de las actuaciones por Centros	16
Distribución de actuaciones por Departamentos	16
Distribución de actuaciones por ramas de conocimiento	17
Según la tipología de las actuaciones	18
Evolución de las actuaciones por tipología	18
Distribución de las actuaciones por tipología y colectivo	19
Según la temática de las actuaciones	20
Resolución de las actuaciones	23
Distribución de los tipos de resolución por colectivo	23
1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU	23
1.3. Actuaciones de oficio	24
1.4. Actividad institucional	24
1.4.1. Asistencia a sesiones de órganos de gobierno y de representación.....	25
1.4.2. Reuniones con órganos de gobierno y representación.....	25
1.4.3. Relaciones con otros Defensores Universitarios.....	25
1.5. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.	26
1.6. Resumen presupuestario.....	26
2. Valoración de los datos	29
2.1.1. Tiempo de resolución	29

2.1.2. Solicitudes de actuación por colectivos	30
Solicitud de actuaciones por sexo.....	30
Canales de contacto de los solicitantes con la ODU	30
Distribución temporal de las actuaciones.....	30
2.1.3. Solicitudes de actuación por su procedencia	31
2.1.4. Solicitudes de actuación por su tipología	31
2.1.5. Temática de las actuaciones.....	33
Resolución de las actuaciones	34
2.1.6. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes.....	34
2.1.7. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI	37
2.1.8. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS.....	38
2.1.9. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros.....	38
2.2. Sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la ODU	38
2.3. Sobre las actuaciones de oficio y seguimiento de las resoluciones.....	40
2.3.1. Consultas y sugerencias.....	40
2.3.2. Seguimiento de resoluciones	40
3. Actividad institucional del Defensor Universitario	41
3.1. Reuniones con órganos de gobierno y representación de la Universidad.....	41
3.2. Relaciones con otros Defensores Universitarios	41
4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario	44
Consideraciones finales.....	45
Anexos	48
A. Registro de actuaciones a instancia de parte	48
B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte por órgano de procedencia	58
C. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos	59
C.1. Colectivo de Estudiantes	59
C.2. Colectivo del PDI.....	61
C.3. Colectivo del PAS	61
C.4. Colectivo Otros	61
D. Resultados de la encuesta de satisfacción	62
E. Ejecución presupuestaria: detalle	64

1. DATOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Durante el curso académico 2019-2020 el Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá recibió 210 solicitudes de actuación a instancia de parte, presentadas por los miembros de la comunidad universitaria, en forma de quejas, consultas o de registros de hechos, de las que 15 no fueron admitidas a trámite, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del *Reglamento del Defensor Universitario*.

En la tramitación de estas 195 actuaciones admitidas a trámite, se mantuvo el procedimiento de cursos anteriores de fomentar la comunicación de las resoluciones telefónicamente, principalmente en el caso de las consultas, si bien ha sido necesario el concertar 36 visitas de solicitantes de actuación a la Oficina del Defensor para aclarar y comprender mejor el problema planteado por los interesados.

En este mismo periodo se ha asistido a las distintas reuniones de los órganos de gobierno y representación o manteniendo 2 reuniones con distintos miembros del Equipo de dirección, a los que ha presentado diversas iniciativas y propuestas, respondiendo a cuantas solicitudes por su parte se han formalizado.

La participación en las Jornadas relacionadas con la actividad de los Defensores Universitarios en los ámbitos nacional e internacional, cierran las actividades realizadas durante el curso 2019-2020.

En el primer apartado de la memoria se ofrece la información estadística más significativa de la actividad desarrollada por el Defensor Universitario a lo largo del curso 2019-2020, que incluye datos relativos a las actuaciones realizadas, detallándose en las actuaciones a instancia de parte diferentes aspectos de interés (colectivo solicitante, distribución por sexos, canal de comunicación, distribución temporal, órgano de procedencia, tipología, forma de resolución y tiempo de resolución), así como los resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria con la institución del Defensor y el resumen sobre la ejecución presupuestaria correspondiente al período de la memoria.

Los anexos de la memoria recogen el registro pormenorizado de las actuaciones llevadas a cabo, así como el detalle de los resultados de la encuesta de satisfacción y el desglose de gastos que corresponden al curso sobre el que se informa.

1.1. Actuaciones a instancia de parte

El número total de actuaciones solicitadas a la ODU durante el curso 2019-2020, considerando únicamente las que surgen a petición de interesados ha sido de 210. Del total de actuaciones, 195 han sido admitidas a trámite, lo que supone el 92,9% de las presentadas, dando respuesta a las diferentes cuestiones y problemas planteados por los miembros de la comunidad universitaria.

En su resolución se programaron un total de 36 citas o visitas, de las cuales corresponden 19 a estudiantes, 10 al PDI, 2 al PAS, 1 a Otros y 4 a cargos académicos.

La información detallada sobre las solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario se recoge en el Anexo A. Las distintas columnas de la correspondiente tabla reflejan los datos relativos a la fecha de la solicitud, el colectivo al que pertenece el solicitante (Estudiantes, PDI, PAS u Otros), el tipo de actuación requerido (consulta, mediación, queja o registro de hechos), la resolución adoptada (desestimación, 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 temporal de las actuaciones

La figura del Defensor Universitario fue creada en la Universidad de Alcalá en febrero de 2004. Durante estos dieciséis cursos, las actuaciones a instancia de parte tramitadas, representadas en la Figura 1), han sido un total de 3.203, con una media por curso académico de 200 actuaciones.

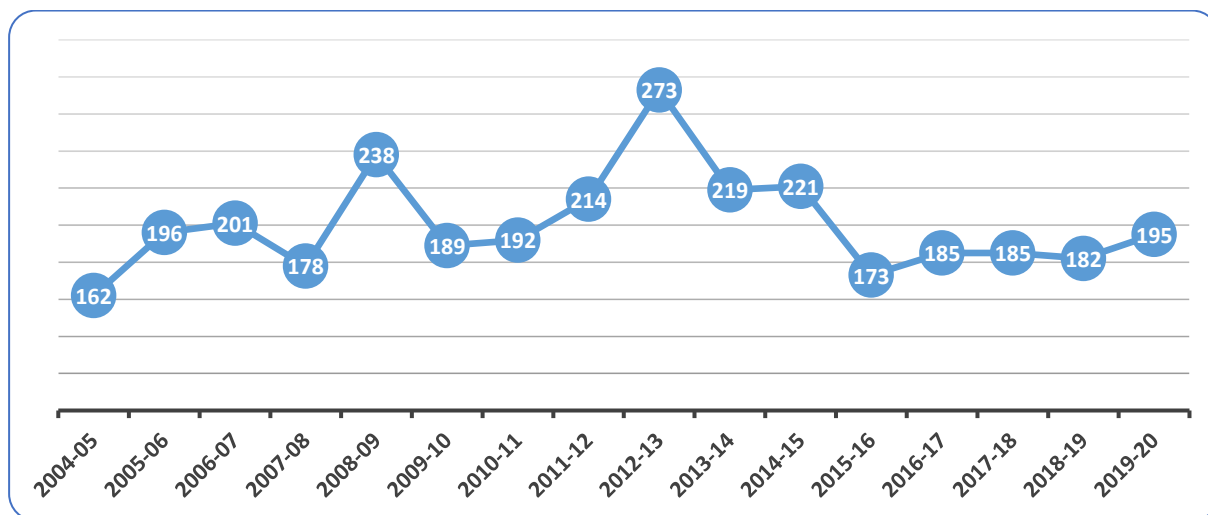


FIGURA 1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS ACTUACIONES TRAMITADAS A INSTANCIA DE PARTE.

Se observa un crecimiento en el número de actuaciones a instancia de parte de 7,1 puntos porcentuales con respecto al curso anterior.

1.1.2. Tiempo de resolución

En el curso al que corresponde esta memoria el tiempo de resolución de las actuaciones a instancia de parte responde a la distribución mostrada en la Figura 2, según la cual 150 de las 195 resoluciones, que representan el 76,9% del total, se han emitido en un plazo igual o inferior a los 15 días establecidos reglamentariamente como plazo máximo de admisión a trámite de una solicitud de actuación.

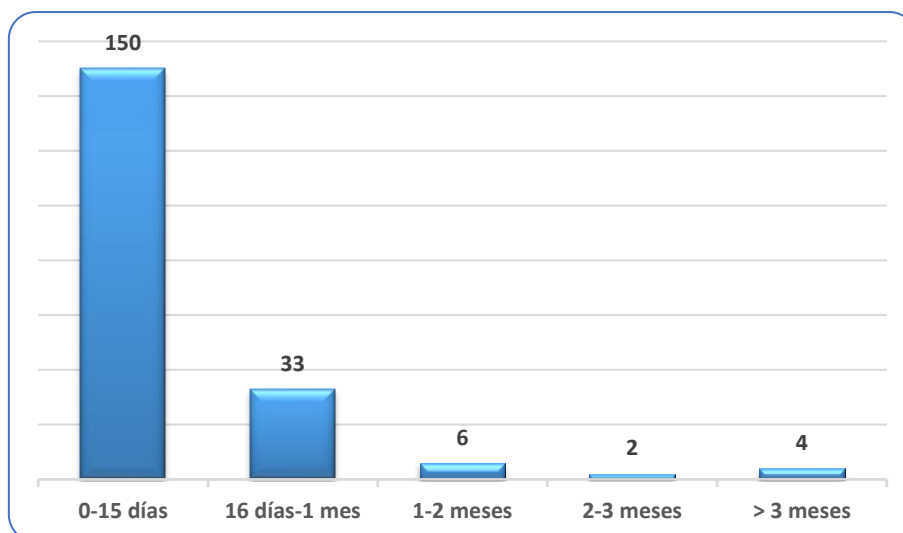


FIGURA 2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN.

En el otro extremo, un 2,1% de los casos se han resuelto superando el plazo máximo de que dispone el Defensor para dar respuesta a las distintas solicitudes.

En cuanto al tiempo medio de resolución de las actuaciones, éste ha sido de 12 días hábiles.

1.1.3. Distribución de las actuaciones

Colectivo que solicita la actuación

Analizando el número de solicitudes de actuación del Defensor Universitario por colectivos de la comunidad universitaria, de las 195 solicitudes tramitadas, 152 (77,9%) correspondieron al colectivo de estudiantes, 26 (13,3%) al colectivo del personal docente e investigador (PDI), 3 (1,5%) al de personal de administración y servicios (PAS) y 14 (7,2%) al colectivo Otros, que incluye a miembros vinculados a la Universidad, no pertenecientes a los anteriores.

En la Figura 3 se puede observar cómo se han distribuido las actuaciones entre los diferentes colectivos.

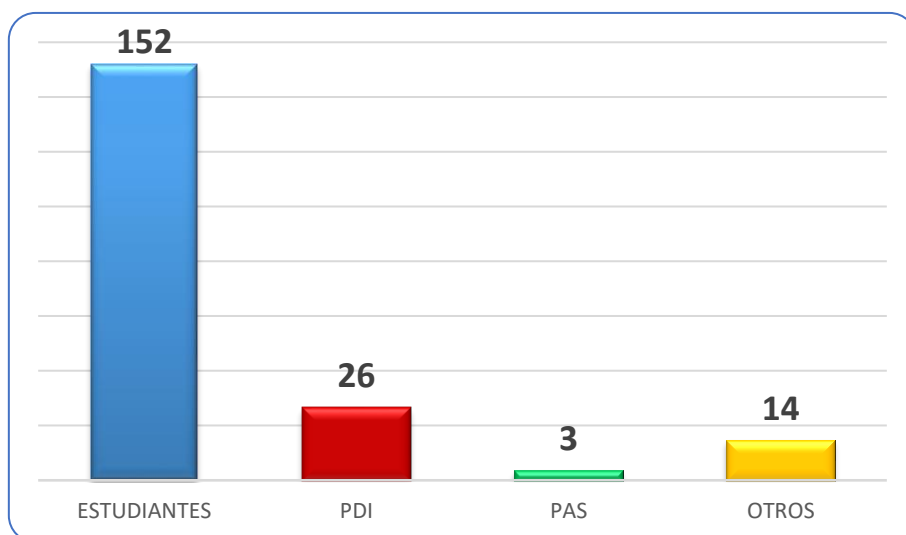


FIGURA 3. NÚMERO DE SOLICITUDES PRESENTADAS POR COLECTIVO.

Resaltar que, dentro del colectivo de Estudiantes 147 solicitudes de actuación (96,7%) han sido individuales y 5 colectivas (3,3%), en el colectivo del PDI 25 solicitudes (96,2%) han sido individuales y 1 colectiva (3,8%), en tanto que en los colectivos del PAS y Otros todas las solicitudes de actuación han sido individuales.

Desarrollando las solicitudes colectivas, en el colectivo de Estudiantes el número de solicitantes ha sido de 2 (2,0%), 3 (0,7%) o 4 (0,7%), y en el colectivo del PDI la solicitud colectiva ha sido presentada por 2 personas.

Solicitudes de actuación por sexos

Atendiendo al sexo de los solicitantes de actuación, en la Figura 4 se muestra la correspondiente distribución por sexos.

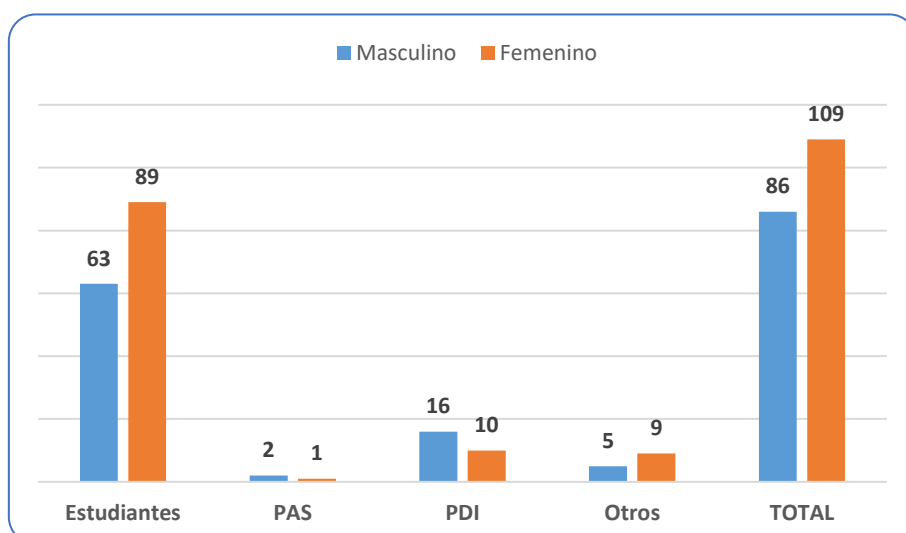


FIGURA 4. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR SEXO Y COLECTIVO.

En el total de actuaciones solicitadas, el 55,9% lo ha sido por mujeres, siendo el porcentaje de solicitudes presentadas por mujeres mayor en los colectivos de Estudiantes (58,6%) y Otros (64,3%) y menor en los colectivos del PAS (33,3%) y del PDI (38,5%).

Evolución de las actuaciones por colectivo

Considerando las actuaciones a instancia de parte por colectivos, en la Figura 5 se muestra la evolución durante los últimos cinco cursos académicos. En dicho periodo se observa una tendencia al alza en el global de las actuaciones, tendencia que se invierte en el caso del colectivo del PDI, pero se sigue en el caso del resto de colectivos.

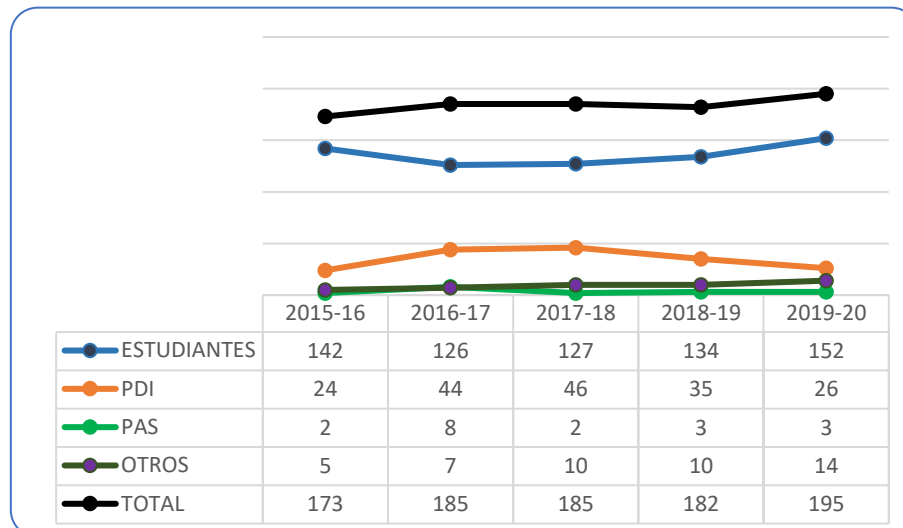


FIGURA 5. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO EN LOS ÚLTIMOS CINCO CURSOS.

El crecimiento interanual del número de solicitudes del colectivo Estudiantes 13,4 puntos y el del colectivo Otros 40 puntos porcentuales en tanto que se mantiene el número en el colectivo del PAS y se reduce en 25,7 puntos en el colectivo del PDI.

Canal de contacto

Los diferentes medios que utiliza la comunidad universitaria para dirigirse al Defensor Universitario se detallan, en número y porcentaje, en la Figura 6.

Un curso más, las solicitudes de actuación se han realizado mayoritariamente a través de mensajes de correo electrónico (83,6%), aumentando en 8,7 puntos porcentuales con respecto al curso anterior. También aumenta con respecto al curso 2018-2019 el uso del formulario web del Defensor, que ha crecido hasta el 8,2%, reduciéndose el uso del resto de los medios de contacto con la ODU, habiéndose recibido un 5,1% personalmente en la ODU, y un 3,1% de solicitudes telefónicamente, sin que en este curso se haya recurrido a la oficina de registro para el envío de las solicitudes.

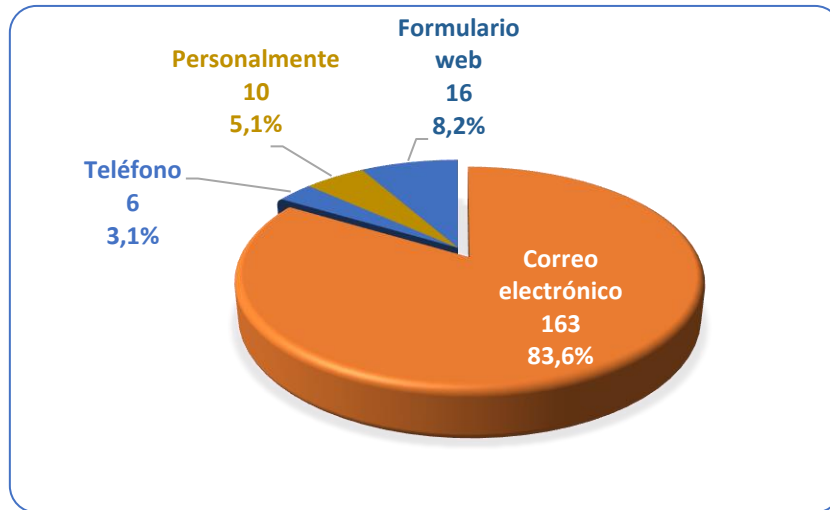


FIGURA 6. MEDIOS DE CONTACTO CON LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

Distribución temporal de las actuaciones

La distribución por meses de las solicitudes de actuación a instancia de parte ante el Defensor Universitario, mostrada en la Figura 7 arroja una media de 16,25 actuaciones, prácticamente igual a la del curso anterior, correspondiendo mayor número a los meses de julio (20,5%) y septiembre de 2020 (20,0%) y el menor número a los meses de octubre, marzo, mayo y octubre (3,1%).

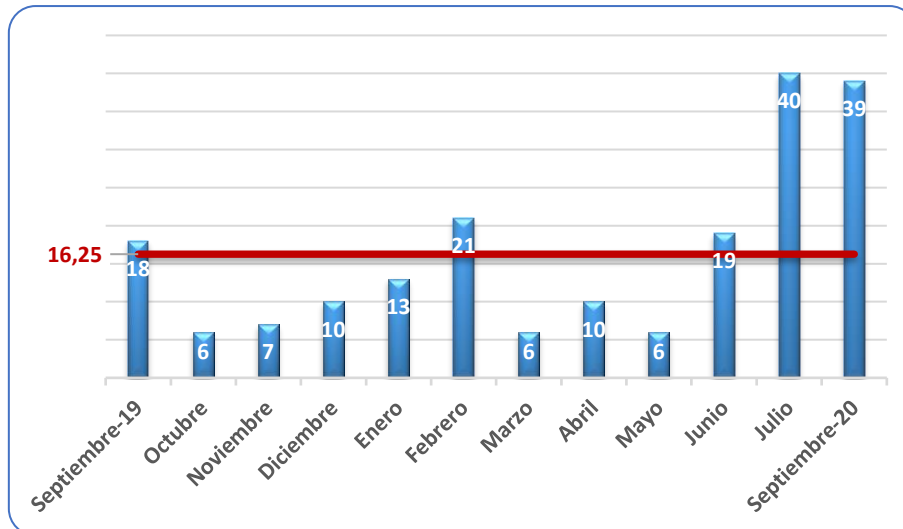


FIGURA 7. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS.

Procedencia de las actuaciones

Las solicitudes que han requerido la actuación del Defensor Universitario están vinculadas, según consta en el correspondiente informe, al órgano universitario (Centro, Departamento o Servicio/Unidad) que se muestra en la Figura 8.

Hay que destacar que casi las tres cuartas partes de las solicitudes (74,4%) proceden de los Centros Universitarios, un 16,4% de los Departamentos, un 0,5% de los distintos Servicios y

Unidades de la Universidad, correspondiendo el resto a las solicitudes cuya procedencia no es ninguna de las anteriores.

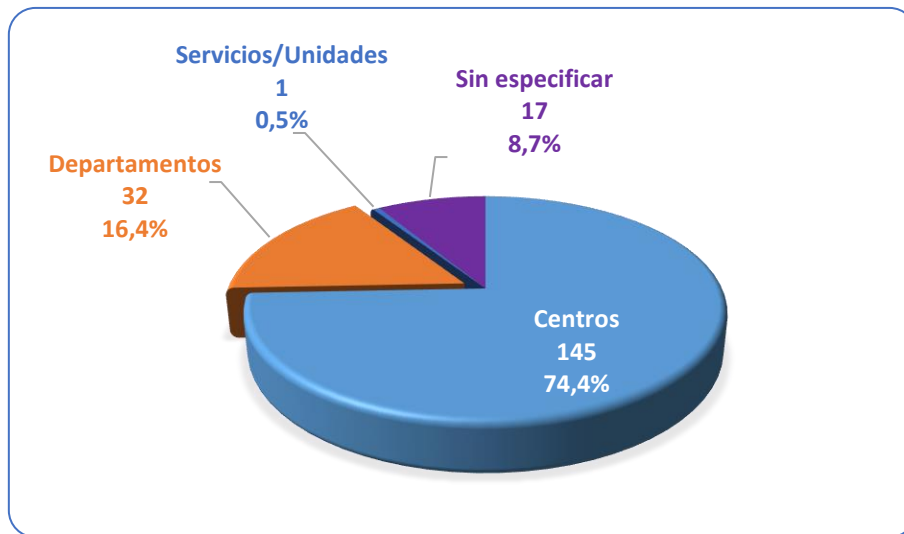


FIGURA 8. VINCULACIÓN DE LAS SOLICITUDES CON ÓRGANOS DE LA UNIVERSIDAD.

En el Anexo B se desarrolla la distribución de todas las actuaciones por el órgano de procedencia de las solicitudes.

Distribución de las actuaciones por Centros

La distribución de las 145 solicitudes de actuación a instancia de parte que tienen su origen en los Centros (Escuelas, Facultades, Centros Adscritos u Otros Centros) se representa en la Figura 9, destacando las que proceden de las Facultades de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (15,9%), seguidas de las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud (14,5%), Educación (12,4%), Escuela Politécnica Superior (11,7%), Facultad de Filosofía y Letras (8,3%), el Centro Adscrito CUNIMAD (6,9%) y las Facultades de Ciencias y Farmacia (5,5%), correspondiendo un porcentaje inferior al 5,0% al resto de Centros incluidos en el Anexo B, entre los que se incluye la asignación conjunta a las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo de las solicitudes sobre temas relacionados con el doble grado impartido en las mismas.

Distribución de actuaciones por Departamentos

Las actuaciones procedentes de los Departamentos Universitarios, en un total de 32, se distribuyen como se muestra en la Figura 10, en la que se puede apreciar que el mayor número de solicitudes (18,8%) están relacionadas con los Departamentos de Economía y Dirección de Empresas y Filología Moderna, al que siguen en número los Departamento de Filología, Comunicación y Documentación y Enfermería y Fisioterapia (9,4%) y los Departamentos de Arquitectura, Ciencias de la Computación, Física y Matemáticas y Geología, Geografía y Medio Ambiente, con un 6,3% cada uno de ellos. El resto de las actuaciones con origen en los Departamentos (18,6%) se reparten por igual entre los Departamentos de Ciencias de la

Educación, Ciencias de la Vida, Economía, Electrónica, Historia y Filosofía y Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química

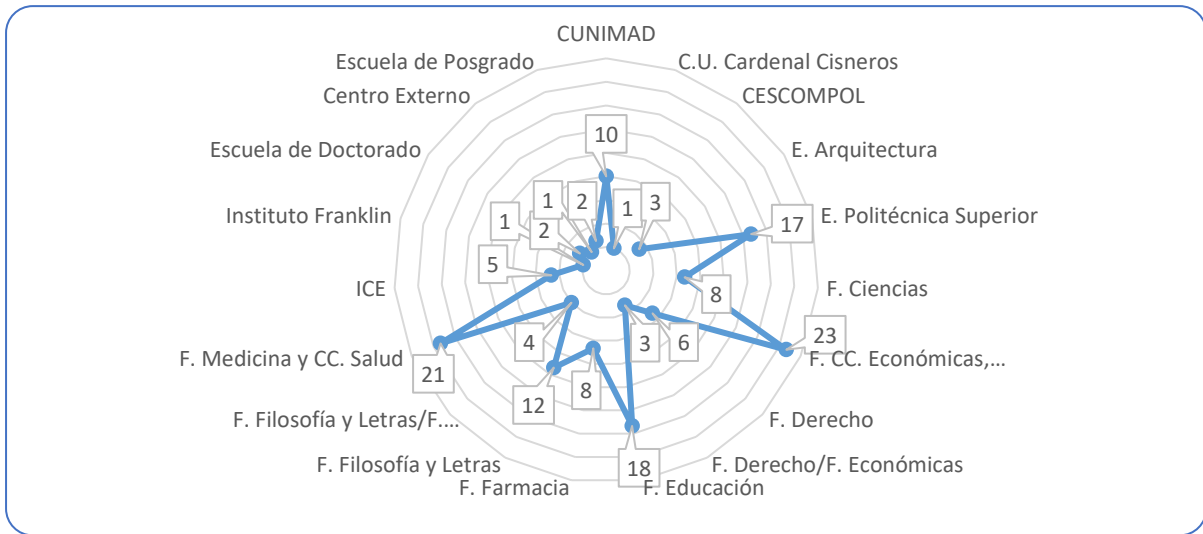


FIGURA 9. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS CENTROS.

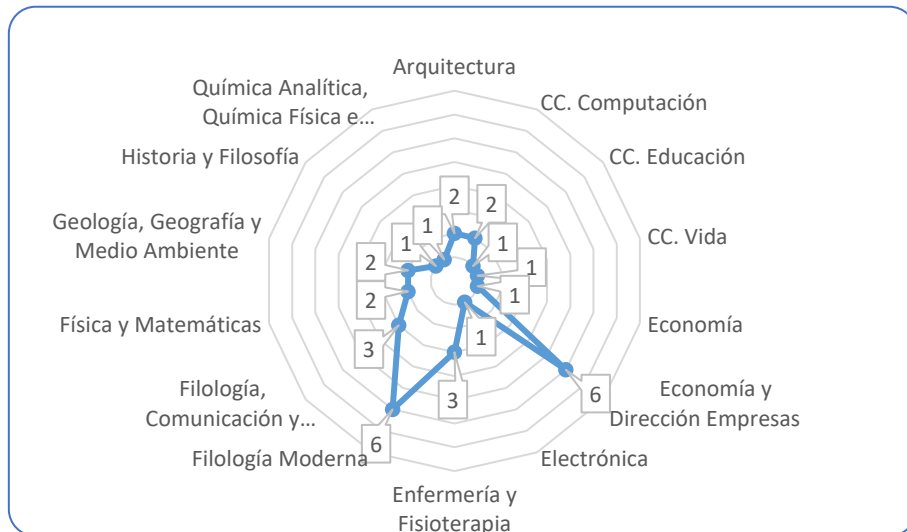


FIGURA 10. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS.

Distribución de actuaciones por ramas de conocimiento

El número de actuaciones por ramas de conocimiento asciende a 174, de las cuales el 39,1% están relacionadas con la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, el 25,3% con la rama de Ciencias de la Salud, el 14,4% con la rama de Ingeniería y Arquitectura, el 13,2% con la rama de Arte y Humanidades y el 8,0% restante con la rama de Ciencias, como queda representado en la Figura 11.

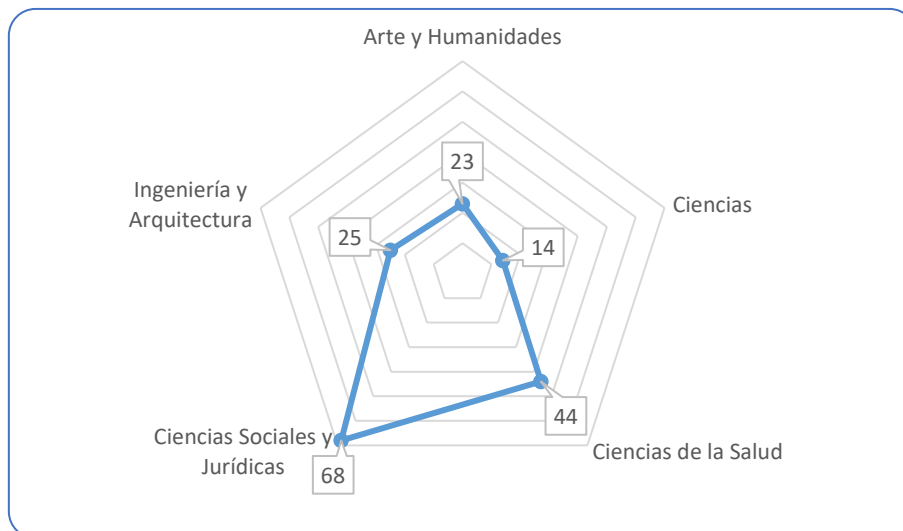


FIGURA 11. ACTUACIONES RELACIONADAS CON CADA RAMA DE CONOCIMIENTO.

Según la tipología de las actuaciones

Tal y como se muestra en la Figura 12, de las actuaciones a instancia de parte tramitadas 110 han consistido en atender consultas, 67 a resolver quejas, se han registrado 17 hechos y se ha mediado en 1 caso. Esto hace que sobre el total de actuaciones el 56,4% corresponda a consultas, el 34,4% a quejas, el 8,7% a registro de hechos y un 0,5% a mediaciones.

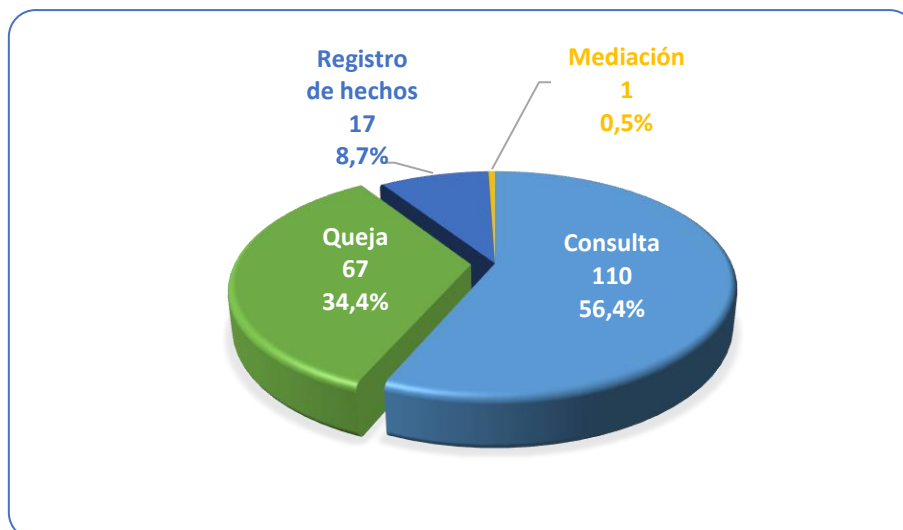


FIGURA 12. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES.

La distribución de las actuaciones a instancia de parte por temática y tema se incluye en el Anexo C de este documento.

Evolución de las actuaciones por tipología

La evolución de los tipos de actuaciones solicitadas se muestra en la Figura 13, en la que se puede apreciar la tendencia del número de consultas, quejas, mediaciones y registros de hechos presentados a la Defensoría desde el curso 2015-2016.

Con respecto al curso anterior, tanto las consultas como las quejas se han reducido en 6 puntos porcentuales y los registros de hechos en 1 punto porcentual, en tanto que las mediaciones han aparecido de nuevo en las actuaciones del Defensor.

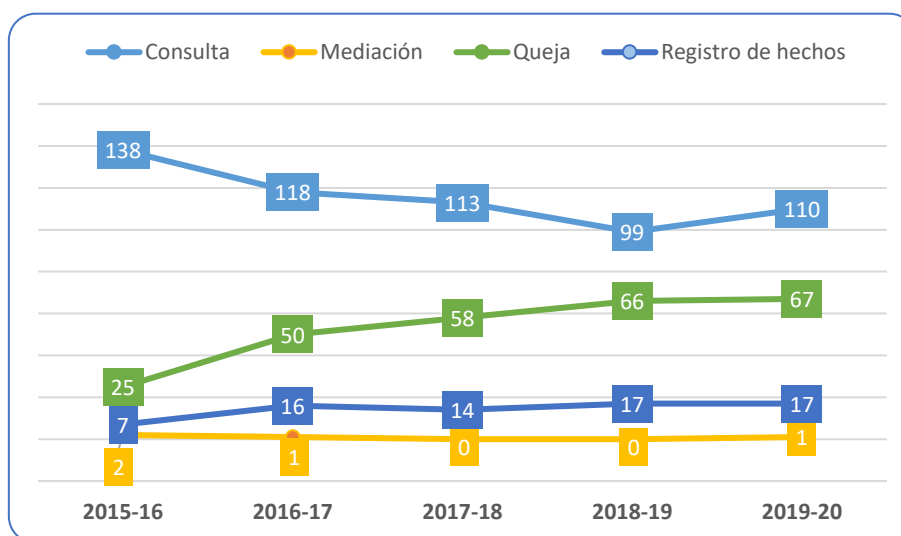


FIGURA 13. EVOLUCIÓN DE LA TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES EN LOS ÚLTIMOS CINCO CURSOS.

En los cinco últimos cursos se aprecia una tendencia a la baja del número de consultas y solicitudes de mediación, en tanto que las quejas muestran una clara tendencia alcista, al igual que los registros de hechos.

Distribución de las actuaciones por tipología y colectivo

La Figura 14 recoge el número de las actuaciones que, por tipología y colectivo, han sido registradas y tramitadas en la Defensoría durante el curso 2019-2020. Sobre los totales de cada una de las tipologías.

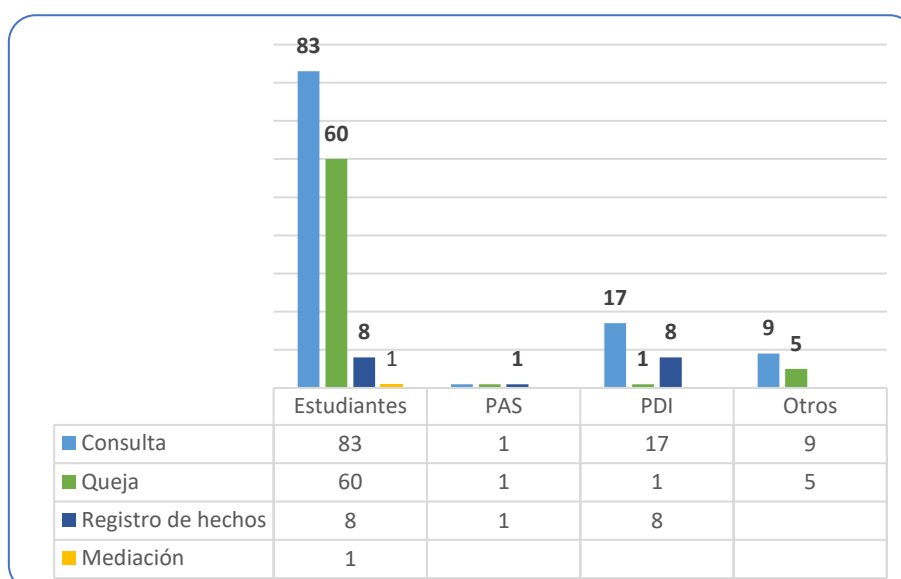


FIGURA 14. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y COLECTIVO.

Así, con respecto a las consultas realizadas, el 75,5% corresponde al colectivo de Estudiantes, el 15,5% al colectivo del PDI, el 8,2% al colectivo Otros y el 0,9% al colectivo del PAS. Las quejas también han sido formuladas mayoritariamente por el colectivo de Estudiantes (89,6%), al que sigue el colectivo Otros (7,5%), repartiéndose el resto de las quejas por igual entre los colectivos del PAS y del PDI.

En cuanto a los registros de hechos, destaca los colectivos de Estudiantes y del PDI (47,1%), seguido de los del PAS (5,9%), sin constar este tipo de registro en el colectivo Otros.

Por colectivos, el 54,6% de las actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes son consultas, elevándose al 65,3% en el colectivo del PDI y al 64,3% en el colectivo Otros. Las quejas suponen un 39,5% en el colectivo de Estudiantes, un 3,8% en el colectivo del PDI y un 35,7% en el colectivo Otros, en tanto que a los registros de hechos corresponde el 5,3% de las actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes, el 30,7% para el colectivo del PDI. El colectivo del PAS las consultas, las quejas y los registros de hechos se distribuyen por igual.

Según la temática de las actuaciones

La temática relacionada con las distintas actuaciones, con independencia del colectivo que las ha planteado, se presenta en la Figura 15.

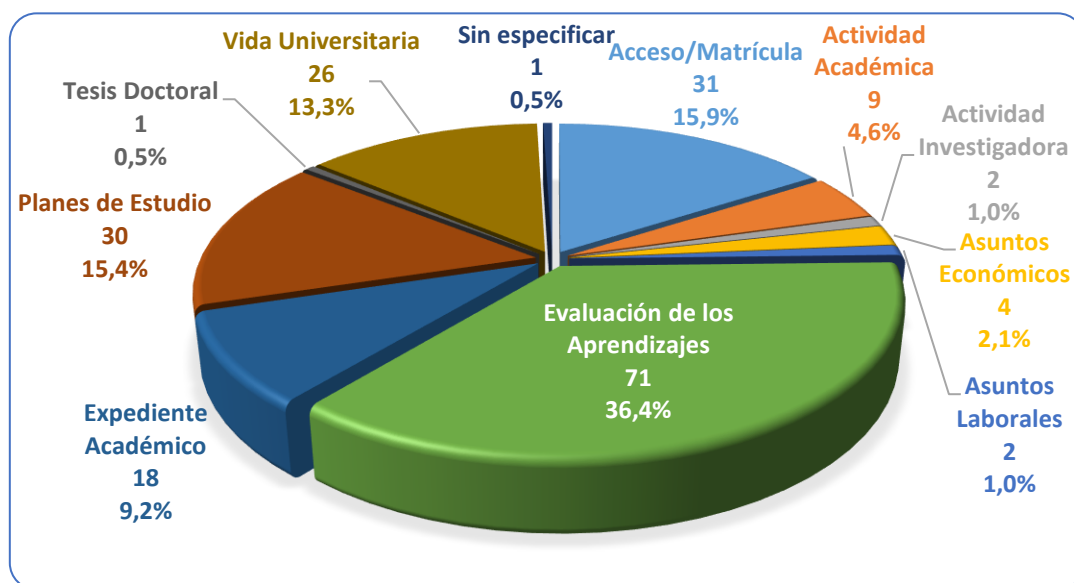


FIGURA 15. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TEMÁTICA.

La temática sobre la que más actuaciones se han llevado a cabo es la relacionada con la “Evaluación de los Aprendizajes”, con el 36,4% de las mismas, seguida de “Acceso/Matrícula” (15,9%), “Planes de Estudio” (15,4%), “Vida Universitaria” (13,3%) y “Expediente Académico” (9,2%), no superando el resto de las temáticas el 5% de los casos.

Atendiendo al colectivo al que corresponde cada una de las temáticas, que se incluyen en el Anexo C, los datos se muestran en la Figura 16, en la que se puede apreciar la desigual distribución de las distintas temáticas por colectivo, destacando que, excepción hecha de las

relacionadas con "Actividad Académica", "Actividad Investigadora", "Asuntos Laborales" y "Vida Universitaria", el resto están mayoritaria o exclusivamente vinculadas al colectivo de Estudiantes. Asimismo, hay que destacar la exclusividad en las temáticas "Actividad Académica" y "Actividad Investigadora" en el colectivo del PDI, mayoritario en "Vida Universitaria", así como la sola aparición de la temática "Asuntos Laborales" en el colectivo del PAS.

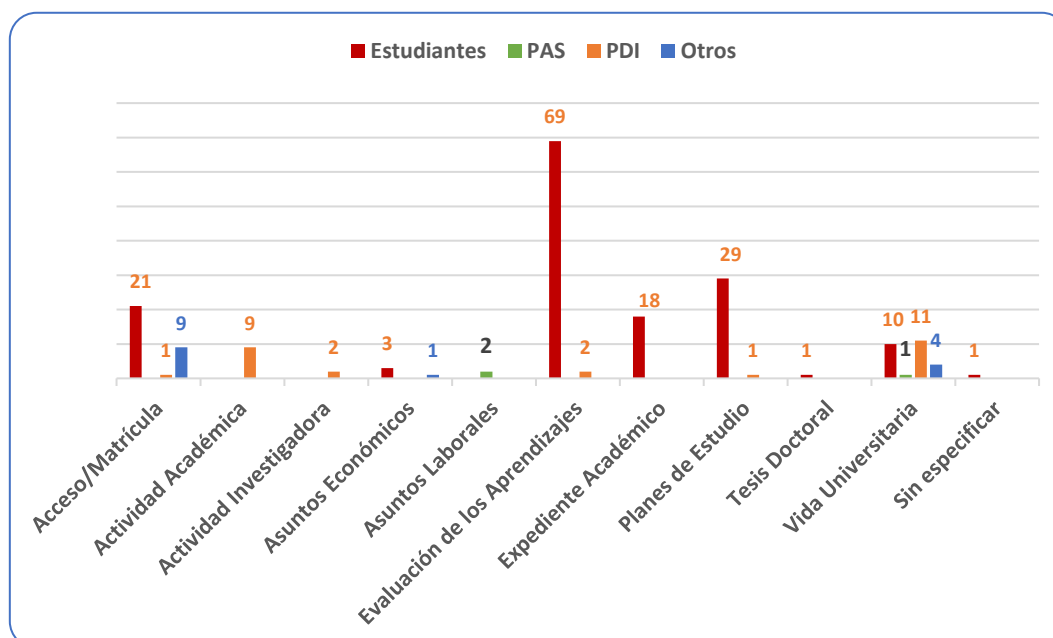


FIGURA 16. DISTRIBUCIÓN DE TEMÁTICAS POR COLECTIVO.

Dado que los distintos temas en que se clasifican las actuaciones a instancia de parte llevadas a cabo por la Defensoría no tienen la misma incidencia en todos los colectivos, a continuación se analizan las temáticas en las que se encuadran las actuaciones relativas a cada uno de ellos.

Así, considerando el colectivo de los Estudiantes, como se puede ver en la Figura 17, más de las tres cuartas partes de las actuaciones están relacionadas con temática académica: "Evaluación de los Aprendizajes" (45,4%), "Planes de Estudio" (19,1%) y "Expediente Académico" (11,8%), y el 13,8% con los procesos administrativos recogidos en la temática "Acceso/Matrícula".

En el caso del colectivo del PDI (Figura 18) un 42,3% de las actuaciones están relacionadas con la "Vida Universitaria", en tanto que el 34,6% lo está con la "Actividad Académica" (34,6%) y el 7,7% tanto con la "Evaluación de los Aprendizajes" como con la "Actividad Investigadora".

Por su parte, en el colectivo del PAS las dos terceras partes de las actuaciones tienen que ver con "Asuntos Laborales" y el resto con la "Vida Universitaria", en tanto que en el colectivo Otros (Figura 19) la práctica totalidad de las actuaciones están relacionadas con "Acceso/Matrícula" (64,3%) y "Vida Universitaria" (28,6%).

Las correspondientes distribuciones por colectivo, temática y tema se recogen en el Anexo C.

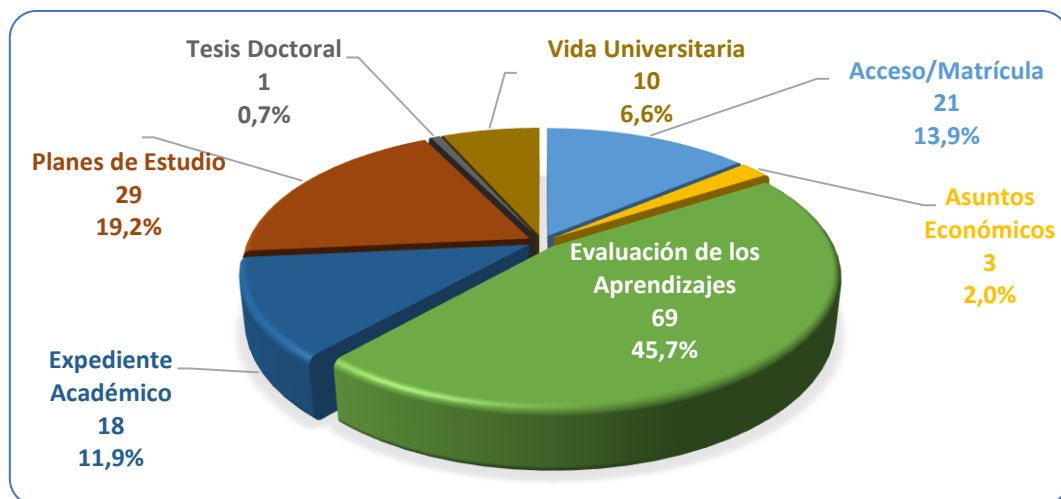


FIGURA 17. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.



FIGURA 18. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.

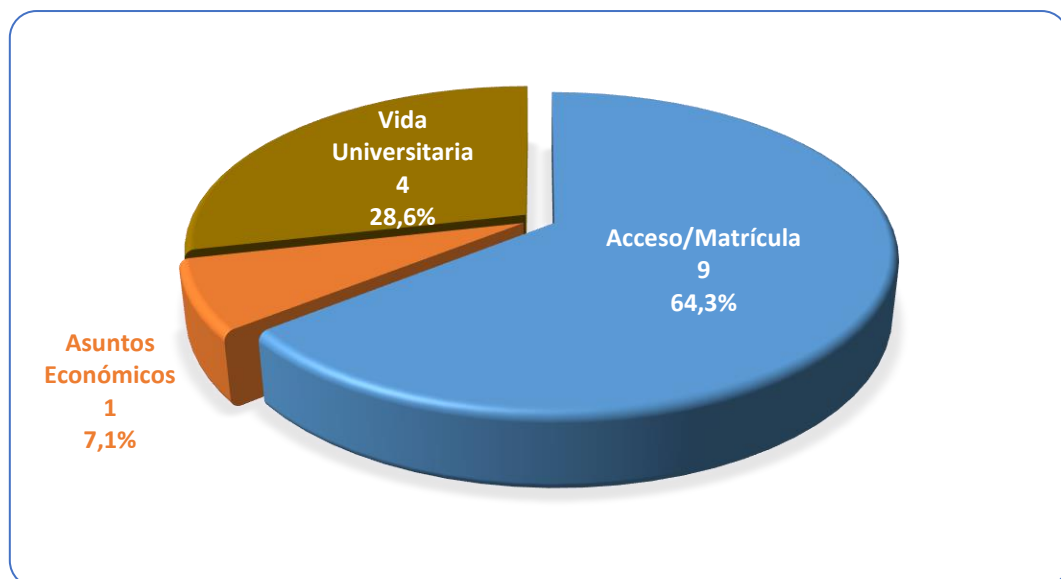


FIGURA 19. ACTUACIONES POR TEMÁTICA DEL COLECTIVO OTROS.

Resolución de las actuaciones

La Figura 20 recoge un resumen gráfico de los diferentes tipos de cierre del total de expedientes tramitados por el Defensor Universitario a instancia de parte, sin diferenciar por colectivos.

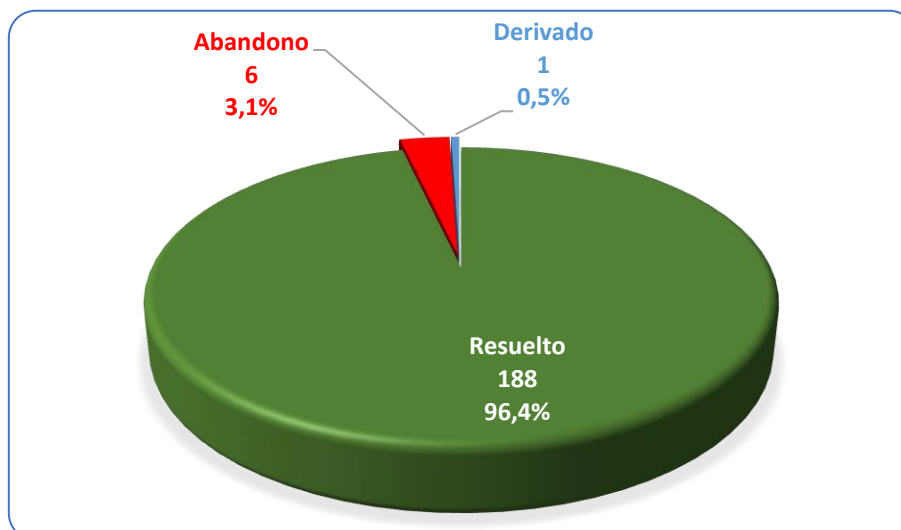


FIGURA 20. TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES.

Se puede observar que la gran mayoría de las actuaciones se han resuelto (96,4%), siendo residuales las actuaciones clasificadas como “Abandono” (3,1%) o “Derivado” (0,5%).

Distribución de los tipos de resolución por colectivo

En la Figura 21 se recoge el número de tipos de resolución por colectivo. Las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes se han “Resuelto” en el 96,1% de los casos, cerrados como “Abandono” el 3,3%, habiéndose “Derivado” en el 0,7%. En el colectivo del PAS se han “Resuelto” las dos terceras partes de los casos, produciéndose el “Abandono” del resto, y en los colectivos del PDI y Otros se han “Resuelto” el 100% de los casos tramitados.

1.2. 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.

Durante el curso 2019-2020 se recibieron cumplimentadas, total o parcialmente, 78 de las 155 encuestas enviadas hasta el 31 de julio de 2020, lo que hace que el número de encuestas respondidas sea del 50,3%.

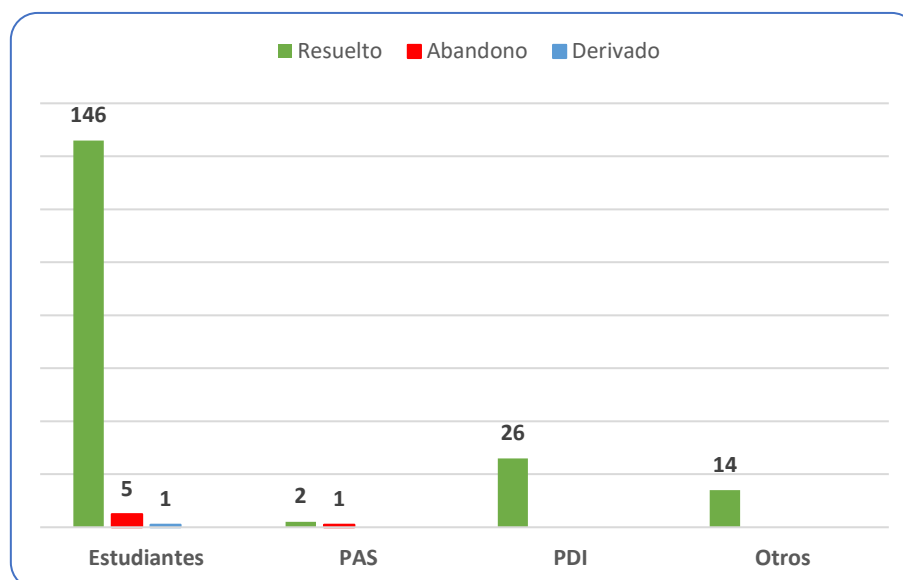


FIGURA 21. TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO.

De quienes respondieron a las encuestas el 90,3% declara su satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario y el 79,2% con la actuación del Defensor.

En el Anexo D de este informe se incluyen las distintas preguntas realizadas a las personas que solicitaron la actuación del Defensor Universitario y respondieron a la misma, incluyéndose en cada una de ellas el número de personas que contestaron a cada una de las opciones propuestas.

1.3. Actuaciones de oficio

En virtud de lo establecido en el artículo 3 de su Reglamento, que faculta al Defensor Universitario se recoge que ante la detección de situaciones generales que suponen un incumplimiento de la legislación, el Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia, dirigidas a distintos órganos de la Universidad para que se proceda a la modificación de su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que considere oportunas. En este sentido, el artículo 16 del citado Reglamento establece que estas actuaciones de oficio podrán ser clasificadas como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados.

Las especiales características de este curso no han dado lugar a la emisión de recomendaciones o informes por parte de la Defensoría, aunque sí se ha trabajado en futuras recomendaciones que se incluirán en próximas memorias.

1.4. 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 a 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 con los miembros del Equipo de dirección, se presentan como un elemento fundamental, al que hay que sumar la participación que reglamentariamente se haya establecido en la actuación de diferentes Comisiones, entre las que se encuentran las que tratan de prevenir y actuar ante casos de acoso.

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 estatal o autonómico, permite cumplir estos objetivos.

1.4.1. Asistencia a sesiones de órganos de gobierno y de representación

Entre los derechos del Defensor Universitario, el artículo 242.5 de los Estatutos de la Universidad recoge el de asistir a las sesiones del Claustro, con voz, pero sin voto, derecho que ha sido ejercido, con la asistencia a la sesión celebrada el 26 de noviembre de 2019.

De igual forma, el Defensor ha asistido, con voz, pero sin voto, a 8 sesiones del Consejo de Gobierno (4 presenciales y 4 online) de las 9 celebradas en este periodo, a las que ha sido invitado en virtud de lo establecido en artículo 2.3 del Reglamento de este órgano de gobierno.

1.4.2. Reuniones con órganos de gobierno y representación

Con el fin de transmitir a las autoridades académicas las diferentes inquietudes de esta Defensoría derivadas de las actuaciones que viene realizando, así como de proponer iniciativas referidas tanto a aspectos normativos como funcionales, en el curso académico 2019-2020 el Defensor Universitario ha mantenido dos reuniones con los miembros del Equipo de Dirección.

1.4.3. Relaciones con otros Defensores Universitarios

Durante el curso 2019-2020 se ha asistido y participado en el XXII Encuentro Estatal de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), organizado en por la Universidad de Valladolid durante los días 2 al 4 de octubre de 2019, celebrándose durante el mismo la Asamblea anual de la CEDU.

También durante este periodo la CEDU invitó al Defensor Universitario a las reuniones de la Comisión Ejecutiva celebradas el 14 de enero de 2020 en la sede de la CRUE y el 12 de marzo de 2020 en la Universidad de Alicante.

Además de estas participaciones, el Defensor Universitario respondió a cuantas cuestiones fueron planteadas, sobre asuntos diversos, por los Defensores de otras Universidades.

1.5. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario

El proceso electoral convocado para la elección de miembros del Claustro y la posterior situación excepcional provocada como consecuencia de la pandemia por COVID que padecemos no ha hecho posible la convocatoria de las reuniones reglamentarias con el órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

1.6. Resumen presupuestario

La partida presupuestaria asignada a la ODU es de 12.000 € anuales, en tanto que esta memoria recoge el periodo temporal del curso académico 2019-2020, que solapa con dos ejercicios presupuestarios, si bien, descontando el mes de agosto correspondiente al periodo vacacional de verano, en este curso académico excepcional se puede considerar que, ante la invariabilidad del presupuesto a lo largo de los años, la prolongación de la duración del curso permite estimar que el presupuesto disponible ascendería a 13.090,91 €.

A lo largo del curso 2019-2020 los gastos de funcionamiento y de realización de actividades desarrolladas por el Defensor y su equipo han ascendido a 3.496,39 €, lo que supone un 26,7% del presupuesto total disponible estimado, reduciéndose en 35,7 puntos porcentuales con respecto al curso anterior.

Del total de gastos producidos, reflejados globalmente en la Figura 22, la mayor parte (52,8%) corresponde al mantenimiento de la aplicación informática utilizada para la gestión de expedientes. El resto corresponde a los gastos corrientes de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario (23,5%), asistencia a Jornadas, Encuentros y Conferencias en las que han participado los miembros de la Defensoría (14,6%) y un 9,0% al pago de las cuotas anuales como miembros de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE).

El detalle de gastos se presenta en el Anexo E, indicándose en el mismo la fecha de emisión de la factura, el concepto del gasto y su importe, agrupados por partidas económicas.

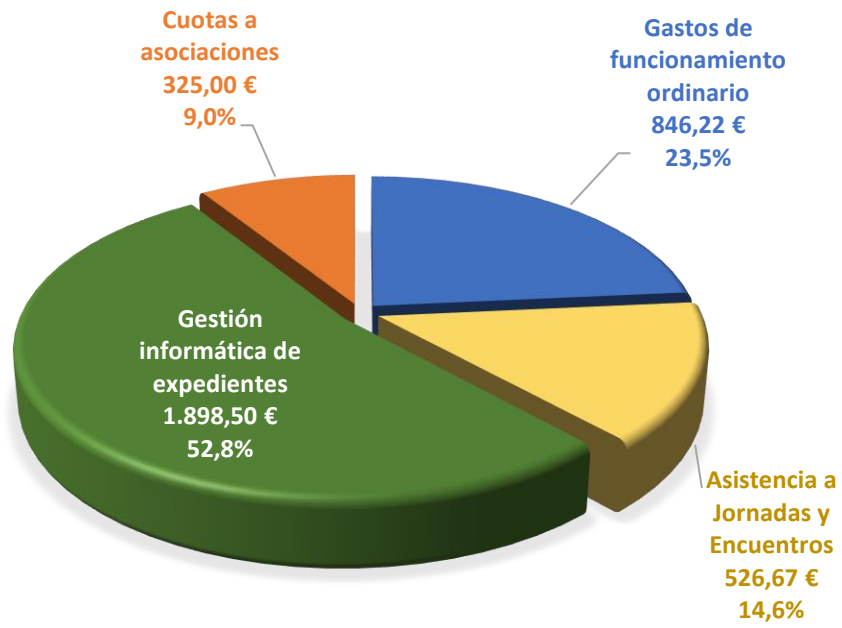


FIGURA 22. DISTRIBUCIÓN GLOBAL DE GASTOS.

2. VALORACIÓN DE LOS DATOS

El análisis y reflexión de los datos presentados ha de servir para que la Universidad lleve a cabo las estrategias necesarias para que mejore la calidad en la prestación de servicios que se ofrecen a la sociedad, ofreciéndose en este apartado una valoración cualitativa de los datos en la que se destacan los temas más sensibles o aquellos otros que se vienen repitiendo en las solicitudes de actuación por parte del Defensor a lo largo de los años.

El número total de actuaciones tramitadas por el Defensor Universitario en el curso 2019-2020 ha crecido 7,1 puntos con respecto al curso anterior, si bien han de considerarse dos factores que contribuyen a este aumento: por una parte, la extensión del curso en un mes más y, por otro, la situación de excepcionalidad, provocadas ambas por el cierre de la Universidad como consecuencia de la situación sanitaria y el estado de alarma provocados por la pandemia de COVID-19.

En este aumento ha influido el crecimiento del 13,4% del colectivo de Estudiantes, que es el colectivo que mayor número de actuaciones solicita al Defensor Universitario y, en menor medida el aumento del 40,0% de las solicitudes realizadas por el colectivo Otros o la reducción en un 25,7% de las correspondientes al colectivo del PDI, habiéndose mantenido el número de actuaciones a instancia del colectivo del PAS.

2.1.1. Tiempo de resolución

En el cálculo del tiempo de resolución, hasta este curso contabilizado en días naturales, se ha realizado una modificación, consistente en determinar el número de días hábiles. Así, con respecto al curso anterior, en que la media en el tiempo de resolución por asunto tramitado fue de 20,8 días hábiles, en el curso 2019-2020 se ha conseguido rebajar este tiempo a 12 días hábiles, lo que supone una reducción del 42,3%.

Destacar que el número de casos resueltos en un periodo de hasta 15 días hábiles, plazo establecido reglamentariamente para admitir a trámite las solicitudes de actuación, se ha pasado de un 63,7% a un 76,9%, en tanto que se han reducido el resto de tiempos de resolución de casos, en los distintos intervalos considerados: en el intervalo de 16 días a 1 mes se ha pasado del 19,2% de los casos al 16,9%; en el intervalo entre 1 y 2 meses del 8,2% al 3,1%; en el de 2 a 3 meses del 3,8% al 1,0%; y en el más de 3 meses del 4,9% al 2,1%.

En este sentido, una de las causas de la mejora en el tiempo de respuesta por parte de la Defensoría ha sido el cambio en los procedimientos, que ha hecho posible la respuesta a un 32% de las consultas realizadas en menos de 3 días hábiles.

Como se viene repitiendo en memorias anteriores, que los tiempos de resolución superiores a los 3 meses (plazo reglamentario máximo de resolución) están motivados por la no

comunicación a la Defensoría de la respuesta recibida de terceros al asunto planteado o por estar pendiente la resolución de recursos presentados ante otras instancias.

2.1.2. Solicitudes de actuación por colectivos

Aunque en términos absolutos el colectivo de nuestra comunidad universitaria que ha registrado un mayor número de solicitudes de actuación ante el Defensor Universitario ha sido el de estudiantes, en términos relativos, teniendo en cuenta el número de personas que integran cada uno de los colectivos (29.015 estudiantes, 3.011 PDI y 837 PAS, datos a 1 de julio de 2020), únicamente han recurrido al Defensor Universitario un 0,5% de los estudiantes, un 0,9% del PDI y un 0,4% del PAS esto es, en términos relativos el colectivo que más recurre al Defensor Universitario es el del PDI.

Solicitud de actuaciones por sexo

En global, son las mujeres las que formalizan un mayor número de solicitudes de actuación (59,6%), con una variación a la baja de poco más de un punto con respecto al curso anterior.

En un análisis por colectivos, al tener en cuenta los miembros por sexo de cada colectivo, se observa que en el colectivo de Estudiantes prácticamente se mantiene la proporcionalidad entre hombres y mujeres y el número de solicitudes que han presentado unos y otras.

En el colectivo del PDI, sin embargo, el número de solicitudes presentadas por hombres es 8 puntos superior al porcentaje de estos en el colectivo, en tanto que en el caso de las mujeres es 8 puntos inferior.

Por último, en el colectivo del PAS los porcentajes de hombres y mujeres y los de solicitudes de actuación formalizadas por unos y otras están invertidos.

Canales de contacto de los solicitantes con la ODU

En al comparativa con el curso 2018-2019 se observa un crecimiento de casi 10 puntos en las personas que han utilizado el correo electrónico como medio de contacto, aumentando ligeramente el uso del formulario disponible en la web del Defensor, disminuyendo la tendencia en el uso del teléfono para presentar su solicitud en 7 puntos, a la vez que se muestra una ligera tendencia a la baja del resto de medios de contacto con la ODU hasta el punto de no haberse presentado solicitud alguna a través de la oficina de registro.

Estos datos son coherentes con la situación sanitaria vivida a partir del mes de marzo y el consiguiente cierre de la Universidad, que dio lugar a un mayor uso de las posibilidades de acceso a la administración a través de Internet.

Distribución temporal de las actuaciones

En este aspecto, realizando un estudio de las actuaciones llevadas a cabo en el mes de septiembre se comprueba que 25 de las 39 tramitadas, esto es, el 64,1%, están relacionadas con el proceso de matriculación o con temas relacionados con los exámenes, las calificaciones

y las reclamaciones a las mismas, temas que tradicionalmente llegan a la Defensoría durante el mes de julio pero que, este curso académico lo han hecho con posterioridad, por el aplazamiento de las actividades que las provocan.

Siguiendo con la comparativa, se produjo una disminución significativa de casi 7 puntos en el mes de marzo y de algo más de 6 en los meses de octubre y mayo y de casi 5 puntos en junio. Ha de recordarse que durante el mes de marzo la incertidumbre creada por las decisiones adoptadas por los responsables políticos de los gobiernos nacional y regional dio lugar a la progresiva adaptación de todos los procesos, académicos, administrativos y laborales. Por otra parte, las tradicionales consultas y quejas relacionadas con los exámenes y sus calificaciones, que se reciben durante la realización de las pruebas ordinaria y extraordinaria de los meses de mayo y junio, se han trasladado a los meses de julio, con un incremento de 3,5 puntos, y septiembre de 2020, sobre el que no hay referencias para poder comparar, más allá de lo comentado en el párrafo anterior.

En el resto de los meses las diferencias no son significativas, aunque, en términos globales, la media de actuaciones se mantiene prácticamente en los mismos números en ambos cursos.

2.1.3. Solicitudes de actuación por su procedencia

La asignación de la procedencia de los distintos casos tramitados se hace teniendo en cuenta la titulación de grado o posgrado en que están matriculados los estudiantes, el centro o departamento en el que el PDI desarrolla su actividad o el servicio o unidad al que está asignado el PAS reclamante. Esto da lugar a que parte de los problemas planteados, principalmente en los temas relativos a acceso y matrícula o a tasas, tengan más que ver con aspectos normativos de ámbito general que con el funcionamiento en sí del órgano del que proceden las solicitudes. Es por ello que no se hace un análisis de los datos recogidos sobre la procedencia de las solicitudes, más allá de dejar testimonio de los centros, departamentos, servicios y unidades en los que tienen su origen, comentando los casos más significativos en los apartados dedicados a las actuaciones relacionadas con los distintos colectivos.

Cabe destacar, sin embargo, el caso del Centro de Educación Superior CUNIMAD, adscrito a la Universidad de Alcalá, en el que se imparten distintas titulaciones de Grado y Posgrado, y que es el Centro Adscrito que mayor número de solicitudes de actuación origina por parte del colectivo de Estudiantes que indican tanto la falta de información como el incumplimiento de la normativa vigente, y que hacen imprescindible se haga un esfuerzo por mejorar la transparencia, la coordinación y el control en los estudios que, impartidos por este Centro, están vinculados a la Universidad de Alcalá.

2.1.4. Solicitudes de actuación por su tipología

Durante este curso, al igual que en los anteriores, las consultas siguen siendo el tipo de actuación más demandado al Defensor, cubriendo un 56,4% de las actuaciones admitidas a trámite, correspondiendo un 34,4% del total de asuntos tratados a quejas, un 8,7% a registro

de hechos y únicamente un 0,5% a solicitudes de mediación, entendida ésta tal y como se define en el artículo 20 del Reglamento del Defensor Universitario.

Con estos datos se observa que, con respecto al curso precedente, el porcentaje de consultas ha aumentado en 2 puntos, en tanto que el de quejas y registros de hechos han disminuido en 1,9 y 0,6 puntos, respectivamente, sobre el total de solicitudes de actuación y de nuevo aparece la tipología de la mediación, inexistente el curso anterior, aunque con una sola solicitud de actuación de este tipo.

Del estudio de los datos de los distintos colectivos en lo que respecta al número de consultas de cada uno de ellos sobre el total, se ha producido un incremento de 3 y 4 puntos en los colectivos de Estudiantes y Otros, reduciéndose en 8 puntos en el caso del PDI.

En cuanto a las quejas planteadas ante el Defensor, el análisis por colectivos muestra que en los colectivos de Estudiantes y Otros se ha mantenido en los mismos porcentajes, disminuyendo 6 puntos en el colectivo del PDI.

Por último, en lo que respecta al número de registros de hechos solicitados en el curso 2019-2020, se han producido aumentos de 12 puntos porcentuales en el colectivo de Estudiantes y una bajada de 6 puntos en el caso del PDI, apareciendo en el colectivo Otros un porcentaje del 5,9% sobre el total de registros de hechos, frente a la inexistencia de esta tipología de solicitud el curso anterior para el mismo.

En el caso del colectivo del PAS no se ha procedido a realizar la comparativa dado que la significancia estadística derivada de las escasas actuaciones que se relacionan con el mismo da lugar a variaciones, en uno u otro sentido, que pueden distorsionar la realidad de un colectivo que tradicionalmente, en valores absolutos recurre en contadas ocasiones al Defensor.

Por otra parte, el cierre de la Universidad y la posterior declaración del estado de alarma que lo mantuvo, hicieron pensar a los miembros de la Defensoría que daría lugar a un considerable aumento en el número de solicitudes de actuación que se presentarían, principalmente sobre aspectos relacionados tanto con la actividad académica como con la gestión y la investigación por parte de todos los colectivos de la comunidad universitaria.

Sin embargo, cabe destacar que las consultas realizadas a la Defensoría, relacionadas directamente con aspectos vinculados a la pandemia, ha sido inferior al 8% del total de consultas realizadas, en tanto que el número de quejas sobre estos mismos aspectos ha sido de un 10% y un 1% en el caso de los registros de hechos. Se puede decir, por tanto, que la situación planteada como consecuencia de la pandemia no ha dado lugar al incremento esperado de las consultas, quejas o registros de hechos realizadas al Defensor, dado que han supuesto 16 casos de los 195 tramitados, pero junto con la extensión en la duración del curso académico, si han producido un aumento absoluto de las actuaciones con respecto al curso anterior, que se traduce en 7,1 puntos porcentuales.

2.1.5. Temática de las actuaciones

La temática de las distintas actuaciones arroja unos resultados que, en el caso del colectivo de Estudiantes, como se muestra en el Anexo C.1, están relacionados mayoritariamente con los estudiantes de Grado (78,3%) y de Posgrado (19,7%).

En el grupo de los Estudiantes de Grado el 49,6% de las actuaciones tienen que ver con la evaluación de los aprendizajes, dentro de la que se clasifican temas relacionados con los exámenes, la copia y el plagio, la evaluación, los tribunales de reclamación, la revisión de calificaciones, la compensación curricular y las convocatorias. En orden descendente se encuentran los temas relacionados con los planes de estudio, en un porcentaje del 17,6% de los correspondientes a las actuaciones solicitadas por los estudiantes de Grado, entre los que se clasifican los relacionados con el TFG, las guías docentes, los horarios, las asignaturas optativas, las prácticas externas, los programas de intercambio y los itinerarios. A continuación, se encuentran los temas relacionados con los procesos de acceso y matrícula (10,9%), entre los que se encuentran los relacionados con el proceso de matrícula, las becas o el procedimiento de modificación de matrícula. Con el 10,1% de los casos planteados por los estudiantes de Grado se encuentran los casos que se refieren al expediente académico, con temas como las convalidaciones, la permanencia y el título. Con un 8,4% se encuentran los casos relacionados con la vida universitaria, dentro de la que predomina el tema relacionado con los problemas de convivencia, seguido del tema de acoso y del relativo al funcionamiento de servicios. Por último, dentro de las temáticas especificadas se tiene la de asuntos económicos (2,5%) en la que los temas tramitados han tenido que ver con la devolución de pagos y los precios y tasas.

En el caso de los estudiantes de Posgrado, destaca la temática de evaluación de los aprendizajes (33,3%), en la que se incluyen los temas relacionados con exámenes, tribunales de reclamación, convocatorias y revisión de calificaciones. Le siguen los problemas planteados sobre planes de estudio (26,7%), dentro de los que se encuentran los relacionados con las prácticas externas, guías docentes, horarios, asignaturas optativas y TFM. La temática relativa a los procedimientos de acceso y matrícula (20,0%), en la que se recogen los temas de matrícula y acceso, y la temática sobre expediente académico, en la que comparten protagonismo los temas sobre permanencia y títulos, cierran lo relacionado con las temáticas y temas tratados en este apartado.

En cuanto a los estudiantes de Doctorado, con el 1,3% de los casos relacionados con el colectivo de Estudiantes, las temáticas de los casos tramitados han tenido que ver con el tema de matrícula, dentro de la temática de acceso y matrícula, y con el tema del documento de actividades, dentro de la temática de Tesis Doctoral, a partes iguales.

Por último, dentro del colectivo de Estudiantes, en el grupo de Otros Estudiantes (0,7% del colectivo) únicamente se ha tramitado un asunto relacionado con el tema sobre preinscripción, dentro de la temática acceso/matriculación.

Para el colectivo del PDI, de la que se incluyen los correspondientes datos en el Anexo C.2, las categorías temáticas que prevalecen son las de vida universitaria, con el 42,3% de los casos, en la que destacan los temas relativos a los problemas de convivencia y el funcionamiento de los servicios, junto con temas como el acoso laboral, el procedimiento disciplinario y problemas relacionados con la representación. Por otro lado, también destacan los asuntos relacionados con la actividad académica (34,6%), que recoge los temas sobre guías docentes, reparto docente y aula virtual, la actividad investigadora (7,7%) con temas sobre publicaciones y contratos I+D, la evaluación de los aprendizajes (7,7%), en la que se recogen temas referidos a copia y plagio y evaluación, y, por último, la temática de planes de estudio (3,8%), con el tema de prácticas externas.

Por parte del colectivo del PAS (Anexo C.3), dos tercios de las actuaciones se han clasificado en el tema de concursos y oposiciones, dentro de la temática de asuntos laborales, y el resto como problemas de convivencia dentro de la temática sobre vida universitaria.

En cuanto al colectivo Otros (Anexo C.4), la temática predominante ha sido la de acceso y matrícula, con el 64,3% de los casos, entre los que se encuentran los temas de matrícula, acceso y preinscripción. Le sigue la temática sobre vida universitaria (28,6%), en la que todos los casos han estado relacionados con el funcionamiento de los servicios y, por último, la temática de asuntos económicos (7,1%) y, en concreto, con la devolución de pagos.

Resolución de las actuaciones

Del total de solicitudes de actuación tramitadas por la Oficina del Defensor Universitario durante el periodo que recoge esta memoria, el 96,4% han sido resueltas, casi un punto porcentual mayor que el curso anterior. Se observa una baja tasa de abandono (3,1%), análoga a la del curso anterior, correspondientes a 4 consultas realizadas por miembros del colectivo de Estudiantes (75%) y del PAS (25%), quienes durante la tramitación de su expediente han decidido no seguir adelante, o bien una vez orientados sobre los pasos a seguir en la resolución del problema planteado, no comunican a la Defensoría en un tiempo prudencial, dependiente de los plazos establecidos en las distintas normativas, cuál ha sido el resultado de sus gestiones.

Por su parte, se ha derivado el 0,5% de los casos tramitados, al ser asuntos que, por su especial delicadeza, requieren ser tratados por otras instancias universitarias a las que el Defensor comunica los hechos relacionados con los mismos, siguiendo los protocolos establecidos para ello, no habiendo quedado ningún caso en suspenso.

2.1.6. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes

En la valoración de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de Estudiantes durante el curso 2019-2020, se van a destacar los aspectos que para el Defensor Universitario han de merecer una mayor atención por parte de la Universidad.

Por una parte, incidir una vez más en el **desconocimiento normativo** por parte de este colectivo. Como ya es recurrente en los últimos cursos, un buen número de las consultas realizadas, tanto por profesores como por estudiantes, se corresponde con aspectos cuya respuesta se encuentra recogida en las normas y reglamentos aprobados por la Universidad, o en las disposiciones aprobadas por las distintas Juntas de Centro, todas ellas publicadas en la web de la propia Universidad, o pueden ser resueltas por los servicios y unidades que son competentes en la tramitación de los asuntos referenciados en dichas consultas.

Un curso más, el Defensor eleva al Equipo de dirección, Decanos de Facultad y Directores de Escuela, Directores de Departamento y Consejo de Estudiantes la necesidad de dar a conocer a cada colectivo de la comunidad universitaria las normas, reglamentos, protocolos, procedimientos y órganos competentes para practicar las distintas gestiones que en el ámbito universitario realizan en su día a día los estudiantes, el personal docente e investigador. Para ello se deben establecer los mecanismos que mejoren la transparencia en el acceso a dichas normas y reglamentos, con el fin de facilitar a este colectivo conocer los aspectos normativos que regulan su actividad (procedimientos de matrícula, convalidaciones, revisión de calificaciones, tribunales de reclamación, compensación curricular, prácticas externas, ...), así como los órganos competentes en la resolución de gran parte de los problemas consultados, dejando la intervención del Defensor ante aquellos casos en los que, una vez planteadas las reclamaciones ante quienes proceda hacerlo, el reclamante entienda que se han vulnerado sus derechos y libertades en las actuaciones de los órganos y servicios que las hayan tramitado, como se establece en el artículo 1.1 del Reglamento del Defensor Universitario.

Por otra parte, se sigue produciendo el **envío masivo de reclamaciones de manera simultánea a diferentes órganos de la Universidad**, o los casos en los que el Defensor recibe una solicitud de actuación porque una reclamación no ha sido respondida por el órgano al que la ha dirigido, antes de que haya transcurrido el tiempo establecido para su respuesta por dicho órgano, o los casos en los que se recurre al Defensor sin advertirle que la reclamación ha sido presentada ante otro órgano de la Universidad. En todos estos casos la ODU tipifica la actuación como registro de hechos, esto es, se da por enterada de la situación, pero, en aras a la prudencia debida y al respeto a la actuación de los órganos competentes en cada caso, la Defensoría no inicia actuaciones. Se plantea en estos casos la necesidad de una coordinación efectiva en el registro de quejas por parte de la Universidad, en evitación, como se ha indicado en memorias anteriores, de dar respuestas diferentes ante un mismo problema planteado, o dejar sin respuesta al reclamante por parte del órgano competente para ello.

Relacionado con las **fechas de exámenes** hacer una petición a Decanos y Directores de Escuela, competentes en la organización, dirección y coordinación de la actividad docente de los Centros, en varios sentidos. Por una parte, el establecimiento de los calendarios de examen evitando, en lo posible, la coincidencia en las fechas de examen de asignaturas de cursos sucesivos, que impiden el derecho a examen de los estudiantes que se encuentran matriculados en las mismas. Por otra parte, sugerir una flexibilidad en los calendarios establecidos para la defensa de los TFG que pueden dar lugar a que aquellos estudiantes que

han solicitado la compensación curricular no puedan acceder a determinada convocatoria de defensa al resolverse la compensación en fecha posterior a la establecida para la defensa.

Sobre las **guías docentes**, aunque se ha reducido el número de actuaciones solicitadas, se deberá procurar que sean claras en la redacción de todos y cada uno de sus apartados, debiendo cumplirse sus contenidos tal y como se establecen en las mismas.

Como se incluía en la memoria del curso pasado, no ha calado entre los estudiantes la conciencia de que determinadas actuaciones son contrarias al comportamiento que se espera de un estudiante universitario. Por una parte, las relacionadas con el **fraude académico** que, en caso de ser denunciado ponen en marcha el procedimiento de incoación de un expediente informativo que puede llegar a establecer la apertura de un expediente disciplinario, momento éste en el que los estudiantes recurren al Defensor en búsqueda de ayuda, sin entender que en ese momento éste no pueda intervenir más allá de aconsejar al interesado que presente las alegaciones que considere oportunas, aportando pruebas a su favor, y comprobar que en la instrucción del procedimiento no se han vulnerado ninguno de los derechos hacia el interesado recogidos en el citado Reglamento de Disciplina Académica. Por otra parte, los afortunadamente pocos casos de denuncia de **acoso o amenazas**, en los que el Defensor, cumpliendo con los protocolos establecidos, traslada el caso al órgano competente para que lo estudie y actúe en consecuencia.

En cuanto a los **horarios** se debe evitar la coincidencia temporal entre prácticas externas obligatorias y las prácticas obligatorias de las asignaturas, para favorecer la realización de ambos tipos por parte de los estudiantes y que estos no se vean en la necesidad de renunciar a unas de ellas, con las consecuencias que de ello se derivan en la calificación de las asignaturas.

Los **problemas de convivencia** se presentan como uno de los mayores que debe afrontar la Universidad, en un proceso de reducción a cero del número de casos. La concienciación y la mediación por parte de Directores de Departamento y Decanos y Directores de Centro, o del Defensor Universitario, en este último caso de acuerdo con las condiciones establecidas en su propio Reglamento, se presentan como las herramientas a utilizar, a mi juicio, en la solución de estos problemas, sin dejar a un lado el establecimiento de protocolos de prevención y detección de estas situaciones que pueden llegar a afectar a los implicados tanto física como anímicamente.

Como novedad durante este curso, la **situación sanitaria** en la que hemos estado y estaremos inmersos, ha tenido lugar la aparición de nuevas figuras de actuación por parte del Defensor en lo que respecta al desacuerdo con las adendas a las guías docentes, aprobadas por los Departamentos y Centros para adaptar el proceso enseñanza-aprendizaje presencial a una situación online que, en no pocos casos, ha repercutido principalmente en las clases de prácticas instrumentales. También ha provocado esta situación en fallos de los sistemas informáticos, que, si bien han sido exiguos, han alterado la realización de exámenes a algunos

estudiantes o poder realizar su proceso de matriculación o su interacción con los servicios de la Universidad normalmente. Aparte de ello, la mayor alteración, sin duda, se ha producido en la realización de prácticas externas, tanto curriculares como extracurriculares, aunque sobre este aspecto no se han presentado consultas o quejas a esta Defensoría. En cualquiera de los temas citados (guías docentes, exámenes o matrículas) el número de incidencias recopilado en la ODU me permite asegurar que la adaptación a la nueva situación ha sido realizada por la Universidad con eficacia y eficiencia, reduciendo a mínimos las alteraciones producidas sobre el funcionamiento habitual, y todo ello gracias al esfuerzo y comprensión de todos los que formamos la comunidad universitaria.

2.1.7. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI

De las 26 actuaciones tramitadas por el Defensor Universitario relacionadas con el colectivo del PDI, hay que destacar las denuncias realizadas sobre **presuntas actitudes impropias u ofensivas** del profesorado, que quedan fuera de cualquier principio ético y contra las que la Universidad debe luchar hasta su erradicación, utilizando para ello todo el argumentario legal existente. También ha de procederse contra los actos vandálicos, así como ante las denuncias de acoso que, en caso de ser demostrados, han de dar lugar a las sanciones disciplinarias pertinentes para no dar la sensación de impunidad que, a nivel general se tiene. Sobre el resto de los **problemas de convivencia** que se presentan entre miembros de este colectivo, insistir en las medidas descritas para el caso de los estudiantes.

En cuanto a los problemas surgidos durante el proceso de **reparto docente**, éste debe seguir las pautas normativas marcadas: asignación docente fruto del debate interno en el Departamento, Unidades Docentes o Áreas de Conocimiento, el derecho preferente de los profesores a mantener la impartición de una asignatura durante 3 años o, cuando no se haya llegado a la aprobación de la asignación docente por el Consejo de Departamento o cuando aprobándose se hayan vulnerado los derechos o intereses legítimos de algún miembro del Consejo se apliquen los criterios establecidos para el caso de existir conflictos o se recurra el Plan Docente para su estudio por parte de la Comisión Delegada de Consejo de Gobierno competente.

También siguen teniendo el colectivo del PDI dudas sobre las actuaciones que deben realizar los **Tribunales de Reclamación**. En línea con lo que se refleja en la memoria del curso anterior, el Defensor entiende que este tribunal ha de basar su decisión en los criterios de evaluación que figuran en la Guía Docente, salvo que se detecten arbitrariedades manifiestas en la aplicación de los criterios de evaluación que constan en la misma, no debiendo el tribunal proceder a una segunda corrección de las pruebas de evaluación. En caso de que el Tribunal no se limite a la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos en la guía, y la corrección de aquellos que hayan sido erróneamente aplicados, ya que de no ser así la modificación de la calificación final conculca el derecho de los estudiantes de la asignatura revisada a ser valorados con equidad en su rendimiento académico.

En lo relacionado con la **situación sanitaria** y sus consecuencias, destacar el desacuerdo, expresado minoritariamente, con la adecuación de las guías docentes producida, adecuación que ha debido ser aprobada por los Consejos de Departamento y ratificada por la Junta de Centro, y la necesidad de realización de forma presencial de prácticas que no puedan ser virtualizadas o de la realización de exámenes presenciales, aspectos estos recogidos en el documento sobre “Medidas de adaptación de la actividad académica en la Universidad de Alcalá a la situación creada por el COVID-19”, aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno del 23 de abril de 2020.

No obstante, el tardío cierre de actas de la convocatoria extraordinaria en aquellos centros que la realizaron durante el mes de julio ha dado lugar que, en algún caso, la reunión del Tribunal de Reclamación a las calificaciones definitivas haya tenido lugar durante el mes de agosto, al establecer la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes en su artículo 27.6 el plazo de 10 días hábiles para la resolución de las reclamaciones recibidas por estos tribunales. Esta situación, que ya se había producido en cursos anteriores, requiere que la Universidad defina y aclare si los periodos no lectivos han de considerarse como hábiles en la tramitación de este tipo de reclamaciones o, si por el contrario, si se consideran inhábiles, los plazos se interrumpen hasta el primer día hábil tras el periodo no lectivo.

2.1.8. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS

En este colectivo, por el tipo de actuación y considerando la resolución adoptada, únicamente citar la queja presentada por los criterios de adjudicación del tiempo trabajado en la fase de concurso, que deben reflejarse claramente en la convocatoria del concurso-oposición correspondiente.

2.1.9. Sobre las actuaciones relacionadas con el colectivo Otros

Relacionadas con este colectivo, he de destacar los problemas planteados por incidencias informáticas en los procesos de descarga de calificación de la EVAU o matrícula, y, en mayor grado, los problemas surgidos en la matriculación de estudiantes de nuevo ingreso, derivados de la falta de atención a los plazos establecidos, que se prolongaron durante el mes de agosto como consecuencia de la pandemia, e incluso al mes de septiembre al ir cubriéndose plazas desde la lista de espera.

2.2. Sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la ODU

Para conocer el grado de satisfacción de quienes han recurrido al Defensor Universitario, una vez cerrado el correspondiente expediente, se remite una encuesta, cuyos resultados globales se muestran en el Anexo D.

Antes de proceder al análisis de los datos aportados por estas encuestas, indicar que los resultados se corresponden con el periodo habitual de 1 de septiembre a 31 de julio, no reflejándose los correspondientes al mes de septiembre de 2020.

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

- El porcentaje global de encuestas respondidas es del 50,3%, mejorándose así la respuesta que en el mismo periodo del curso anterior fue del 37,9% de las encuestas emitidas.
- El colectivo que más responde es el del PDI, con un 87,5% de las encuestas respondidas, seguido por el colectivo Otros con el 85,7%, el de Estudiantes con un 47,9% y, por último, el del PAS, con un 33,3%.
- En cuanto al motivo por el que acudió al Defensor Universitario, se aprecia una distorsión en cuanto a la interpretación que el usuario hace de las consultas, quejas o mediaciones, con respecto al criterio de clasificación que sigue la Oficina del Defensor, especialmente en lo que a las mediaciones se refiere.

Es evidente que el Defensor, en la resolución de cualquier problema planteado, hace de interlocutor con las partes que puedan estar implicadas en el caso, pero la mediación en sí requiere, como ya se ha indicado, de la solicitud voluntaria de mediación por las partes y la aceptación del laudo emitido por el Defensor.

- Relacionado con la cuestión que le ha llevado a recurrir al Defensor, la mayoría de los encuestados (71%) responden que tiene que ver con asuntos académicos. Ha de entenderse que, dado que las respuestas facilitadas no contemplan el espectro completo de temática manejado por la ODU, 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 de grado o posgrado. Destaca a continuación la respuesta relacionada con temas administrativos (14%), entendiendo como tales los que tienen que ver con temas de acceso, matrícula, pagos, tasas, ...
- El 59% 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 ante el Defensor relacionadas con aspectos regulados por las normativas vigentes.
- Del resto de encuestados, que sí habían utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor, el 25% declara haber recurrido al profesor/a, y un 13% haberlo hecho al Decanato de la Facultad o Dirección de la Escuela, a la Dirección del Departamento o a miembros del Equipo de Dirección.
- Sobre el grado de satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario, el 91% se manifiesta satisfecho o muy satisfecho

- En lo referente al grado de satisfacción con la actuación del Defensor el 82% de los encuestados se declara satisfecho o muy satisfecho, a pesar de que solo el 34% responde que la actuación del Defensor no le ha ayudado a resolver la cuestión planteada.

Hay que recordar que las recomendaciones que surgen del Defensor, como resultados 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, lo que parece que la comunidad universitaria ha entendido, al ser superior el grado de satisfacción sobre la actuación del Defensor que la ayuda prestada para resolver el problema concreto planteado.

- En el sentido planteado en el párrafo anterior destacar 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 86% de los encuestados recomendaría a los miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.

2.3. Sobre las actuaciones de oficio y seguimiento de las resoluciones

2.3.1. Consultas y sugerencias

La colaboración necesaria del Defensor con el Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela, Departamentos, Gerencia, Consejo de Estudiantes y de las diferentes Unidades de Gestión y Servicios de la Universidad, ha permitido la resolución de muchas de las diferentes quejas y consultas realizadas en la Defensoría, habiendo facilitado la respuesta recibida a las consultas efectuadas pieza clave en el ejercicio de las funciones que tiene asignadas el Defensor Universitario.

2.3.2. Seguimiento de resoluciones

Aprovecho un año más la oportunidad que me da la presentación de esta memoria al Claustro para recordar tanto al Director de la Escuela de Arquitectura como a los Decanos de las Facultades de Derecho, Educación, Filosofía y Letras y Medicina y Ciencias de la Salud que tienen la obligación de proceder a la adaptación de sus “Procedimientos de Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director del Centro” a lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá aprobado el 29 de enero de 2015.

3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Aunque en muchos aspectos más limitadas que en los cursos precedentes, se desarrollan en este apartado las actividades institucionales del Defensor Universitario, concernientes a su relación con los Órganos de Gobierno y Representación de la Universidad, así como la presencia y participación en los diferentes encuentros nacionales o internacionales de Defensores Universitarios, o la asistencia a diferentes jornadas en las que se han tratado 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. Reuniones con órganos de gobierno y representación de la Universidad

Con las reuniones del Defensor Universitario con los distintos órganos de gobierno y de representación de la Universidad de Alcalá se 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.

Durante este curso académico únicamente han tenido lugar 2 reuniones con miembros del Equipo de Dirección.

En la primera de ellas, celebrada el 23 de enero de 2020 con la Vicerrectora de Estudios de Posgrado, se trataron aspectos relacionados con el pago previo por asistencia provisional a clases, cuando todavía no se ha cumplimentado la matrícula en Cursos Propios.

En la segunda reunión, que tuvo lugar el 9 de marzo de 2020, se trataron con el Vicerrector de Personal Docente e Investigador los temas relacionados con la representatividad de los profesores a tiempo parcial, fundamentalmente profesores asociados, en las reuniones de área en las que se trata el reparto docente, y con los criterios sobre el número de estudiantes tanto en clases teóricas como prácticas establecido por el propio Vicerrectorado.

3.2. Relaciones con otros Defensores Universitarios

Durante este curso académico el Defensor Universitario ha respondido a diferentes cuestiones planteadas desde otras Defensorías sobre temas diversos que se les han presentado, para conocer el tratamiento que se da en otras universidades.

Asimismo, el Defensor Universitario participó, durante el tiempo de actuación recogido en esta Memoria, en los siguientes Encuentros, Jornadas y Reuniones:

- XXII Encuentro Estatal de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), organizado en la Universidad de Valladolid durante los días 2 al 4 de octubre de 2019.

A este encuentro asistieron el Defensor Universitario y los dos Defensores Adjuntos, estableciéndose tres sesiones de trabajo.

La primera sesión trató el tema “Prudencia debida vs. Actuaciones intermedias de los Defensores” en la que el exdefensor de la Universidad de Alcalá, Dr. D. Juan Alberto Díez Ballesteros pronunció la ponencia relacionada con este tema para, tras el debate suscitado por la misma, establecerse tres mesas de trabajo, moderadas por los miembros de la Defensoría de la Universidad de Alcalá, proceder al análisis de casos reales vinculados con la temática de la sesión.

La segunda sesión versó sobre “Género y carrera profesional en la Universidad”, tratando la tercera sesión sobre “Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes”.

Durante este encuentro se celebró la Asamblea Anual de la CEDU, en la que fue elegida presidenta la Defensora de la Universidad de Alicante, y se designó a la Universidad de Alcalá como organizadora de las próximas Jornadas Técnicas a celebrar en 2020.

Como encargado de la organización de la Jornada Técnica de la CEDU a celebrar durante 2020 en la Universidad de Alcalá, el Defensor fue invitado a las reuniones de la Comisión Ejecutiva de este organismo, celebradas el 14 de enero de 2020 en la sede de la CRUE y el 12 de marzo del mismo año en la Universidad de Alicante, con el fin de definir la temática a tratar en dicha Jornada y la fecha de celebración de la misma. Con posterioridad, la Comisión Ejecutiva de la CEDU decidió, en su reunión telemática celebrada el 26 de abril, no concretar una planificación definitiva, en espera de ver la evolución de la situación sanitaria, y la posterior suspensión de la Jornada.

Como consecuencia de la pandemia se canceló la celebración del Encuentro Anual de la ENOHE (European Network for Ombuds in Higher Education), cuya celebración estaba previsto celebrarse en Atenas, del 26 al 29 de mayo de 2020, y cuyo título era “Students’ Rights and Ombuds’ Values: Ensuring Democracy in Higher Education”.

Aun así, durante el curso académico se celebraron los siguientes seminarios online:

- Webinar sobre “diversity, equity and inclusion in higher education”, celebrado los días 17 de marzo y 21 de abril, en el que distintos ponentes de diversas universidades europeas y americanas explicaron cómo gestionar la diversidad, de manera que sea igualitaria e inclusiva, en las universidades. En este seminario en el que participaron más de 40 universidades de distintos países, se abordaron específicamente problemas

relacionados con la diversidad funcional, la diversidad sexual y con la diversidad racial y religiosa.

- Webinar “Comparing Concerns in COVID-times”, celebrado el 10 de junio de 2020, en el que cuatro ponentes de diferentes países – México, España, Alemania y Polonia- compartieron las experiencias en sus Defensorías y debatieron sobre cómo la pandemia ha afectado, directa e indirectamente, a su labor como Defensores Universitarios.

Destacar también, dentro de las actividades realizadas en el seno de la CEDU la publicación en el número 3-4 de 30 de septiembre de 2019 de la revista “*Rued@. Revista Universidad, Ética y Derechos*”, editada por la Universidad de Cádiz, y dirigida por la Defensora de la Universidad de la Rioja, del artículo “La delimitación de la libertad de cátedra ante la nueva realidad universitaria”, firmado por la Defensora Adjunta de nuestra Universidad, Dra. D.ª Yolanda Fernández Vivas, con una extensión de 21 páginas.

4. REUNIONES DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La convocatoria de elecciones a Claustro, celebradas el 15 de diciembre de 2019, cuyos resultados definitivos se dieron a conocer el 13 de enero de 2020, constituyéndose el nuevo Claustro en sesión celebrada el 25 de febrero de 2020, junto con la situación sanitaria, y los esfuerzos de la Defensoría por adaptarse a la nueva situación en sus procedimientos, hicieron que, excepcionalmente, durante este curso académico no se celebre reunión alguna del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

CONSIDERACIONES FINALES

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la ODU durante el curso 2019-2020, un curso excepcional en el que la principal protagonista ha sido la pandemia por COVID-19, que ha hecho necesaria la adaptación de todos los colectivos de la comunidad universitaria a una nueva realidad que, si en principio se consideraba pasajera, de no más de dos semanas, al final se mantuvo casi ininterrumpidamente desde el mes de marzo, con el cierre total y posterior apertura limitada de nuestras instalaciones.

Esta situación, que gracias a la colaboración y esfuerzo de todos los colectivos y a los órganos de gobierno, con la elaboración y publicación de protocolos de actuación, ha dado lugar a que, más allá de la prolongación del curso hasta finales de septiembre de 2020 y de los procesos de matrícula durante parte del mes de agosto y septiembre, más allá de las dificultades de impartición de las prácticas experimentales, de los problemas a la hora de que nuestros estudiantes se hayan visto perjudicados en la realización de prácticas externas, de que los profesores hayan debido adaptar la impartición de las clases o la realización de los exámenes a un modelo online, del teletrabajo a que se han visto abocados los miembros del PAS, en lo que respecta a la Defensoría no han tenido una gran repercusión en el número de solicitudes de actuación tramitadas.

Sí es cierto que el número de actuaciones ha crecido un 10% con respecto al curso anterior, pero si se analiza la media mensual de actuaciones, invariante en la práctica entre ambos cursos, y compensando las actuaciones llevadas a cabo en el mes de septiembre que normalmente se corresponden al mes de julio y que tienen que ver con los procesos de matrícula y todo lo relacionado con los exámenes y sus calificaciones, se puede afirmar que se mantiene la curva de actuaciones a instancias de parte con la tendencia de estabilización de los últimos cursos.

Sigue siendo el colectivo de Estudiantes el que, durante el curso 2019-2020, ha presentado un mayor número absoluto de solicitudes de actuación aunque en porcentaje relativo a los miembros de su colectivo es el del PDI el que más actuaciones solicita.

La prohibición de atención personal en la ODU ha aumentado en más de 9 puntos porcentuales el contacto de los usuarios con el Defensor a través del correo electrónico, que viene siendo el medio más utilizado, consiguiéndose un aumento de 7 puntos en el uso de la dirección de correo institucional. Esto demuestra que la política seguida por la ODU en el uso de la dirección de correo institucional va dando sus frutos aunque debería plantearse la Universidad, así como hacen otras universidades, que el uso de la misma sea obligatorio para el acceso de los estudiantes a los distintos servicios que la Universidad les presta.

El tiempo medio en la respuesta a los distintos casos se ha reducido, con respecto al curso precedente en 8 días hábiles, y el porcentaje de casos resueltos ha mejorado alrededor de un punto.

Desde el punto de vista de los usuarios ha mejorado tanto en accesibilidad como en su actuación, si bien se repiten problemas ya planteados en memorias anteriores, aunque han aparecido un número, menos elevado de lo previsible, de actuaciones relacionadas con la situación sanitaria y sus consecuencias, que me hacen ser positivo en la apreciación de cómo la Universidad ha conseguido adaptarse a esta situación excepcional de forma rápida, eficaz y eficiente.

Quedan sin duda por establecer las formas de actuación en distintas facetas. Una de ellas, ¿cómo perseguir el fraude académico?, ha quedado resuelta al establecer que las pruebas de evaluación sean presenciales. Pero sobre otra habría que poner un mayor empeño en su solución, es la relacionada con la realización de elecciones, tanto de delegados de aula como de representantes en los Consejos de Departamento o en las Juntas de Facultad.

También entiendo que la Universidad debe romper el sentir de la comunidad universitaria de la impunidad vinculada a la comisión de actuaciones alejadas de la ética que debe presidir cualquier actuación de los miembros de su comunidad. Y lo puede hacer publicando, por el medio y en el momento que considere oportuno, las cifras de expedientes informativos incoados y el número de ellos que han derivado en sanciones disciplinarias.

En este sentido y desde estas líneas, unimos al comunicado elaborado en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), emitido el 25 de julio de 2020, en respuesta al “Borrador de Real Decreto por el que se deroga el Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprueba el Reglamento de disciplina académica de los Centros oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica, dependientes del Ministerio de Educación Nacional”, dado a conocer el 25 de junio de 2020 por el Ministerio de Universidades. Así, desde la Defensoría de la Universidad de Alcalá entendemos que, frente a lo apropiado de adecuar las normas de convivencia de la comunidad universitaria a la idiosincrasia de cada universidad, se deben establecer unos principios mínimos comunes sobre la potestad disciplinaria para todo el sistema universitario español que eviten la falta de seguridad jurídica actual, a la vez que garanticen la igualdad para todos los miembros de las distintas universidades y el principio de legalidad sancionadora, sin dejar un vacío legal a las universidades a la hora de establecer sus respectivas normas de convivencia.

Un año más compruebo que todavía, seis años después de su aprobación, existen Facultades y Escuelas en las que no se ha adaptado el procedimiento de quejas y sugerencias dirigido al Decano o Director del Centro a lo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, especialmente en los plazos de admisión y resolución, entendiéndose que debe procederse de inmediato a dicha adaptación.

La actividad institucional del Defensor y su equipo también se ha visto frenada por la pandemia. Se ha reducido el número de reuniones mantenidas con el Equipo de dirección, se han reducido o cancelado distintas Jornadas o Encuentros con otros Defensores, siendo sustituidas, en el caso de la ENOHE por seminarios online, o, como ha sucedido con las Jornadas Técnicas de la CEDU, cuya celebración estaba prevista en la Universidad de Alcalá en la primavera de 2020, suspendidas *sine die*.

Agradecer al exdefensor de nuestra Universidad, el Dr. D. Juan Alberto Díez Ballesteros que aceptase ser ponente en el Encuentro anual de la CEDU celebrada en Valladolid, y felicitar a la Defensora Adjunta, Dra. D.ª Yolanda Fernández Vivas por la aceptación que, entre el colectivo de Defensores Universitarios, ha tenido su artículo publicado en la revista *Rued@*.

Por último, no quiero cerrar esta memoria sin recordar a quienes nos dejaron como consecuencia del COVID-19 y a todos aquellos que han sufrido en el seno de sus familias esta pandemia que nos ha trastocado nuestros hábitos cotidianos, nuestros contactos, nuestras familias, nuestro trabajo, nuestro ocio, ..., nuestras vidas.

ANEXOS

A. Registro de actuaciones a instancia de parte

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
04/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Denegación de permanencia por no superar los créditos necesarios
05/09/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Problemas con las convalidaciones y reconocimiento de créditos y calificaciones en los certificados académicos personales, a la hora de incorporar los datos de los estudios de doble Grado
05/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Cambio de grupo al no poder elegir durante la matrícula en adaptación de Grado
09/09/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	No admisión a Máster por información diferente del período de inscripción en la página web de la UAH
09/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Matrícula para cursar una segunda Mención de Magisterio Primaria
09/09/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Acoso laboral	Presunto acoso en redes sociales
09/09/2019	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
09/09/2019	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
10/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Preinscripción	Requisitos para matriculación de alumnos extranjeros
11/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Precios y tasas	No bonificación de abono en primera matrícula por matrícula de honor al ser estudiante extranjero
16/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Acceso	Propuesta de cambio de fecha de prueba de nivel de inglés de la UAH, anterior al límite de fecha de la matrícula de Máster
16/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Título	Normativa del premio extraordinario del doble Grado Humanidades y Magisterio
17/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Problemas con la entrega del TFG
18/09/2019	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Otros	Estudiante con discapacidad con problemas para poder acceder a materiales adaptados y además con algunos problemas de convivencia con otros compañeros
20/09/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Itinerarios	Asistencia a clases y realización de exámenes sin estar matriculada
20/09/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Discrepancia con normativa oficial de fecha para matrícula del curso académico de doctorado (5º año de permanencia)
23/09/2019	PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Presunto acoso laboral

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
25/09/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Desacuerdo con el informe de evaluación de la Memoria de Investigación
25/09/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Ausencia de información de los precios de matrícula de los Grados ofertados por el CUNIMAD
27/09/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Otros	Problemas a la hora de reconocer las materias cursadas en el doble Grado en los certificados académicos individuales de cada uno de los Grados
04/10/2019	Estudiantes	Consulta	Abandono	Expediente Académico	Permanencia	Permanencia agotada en estudios de Grado
10/10/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Asistencia obligatoria presencial puntual, en asignatura on-line
10/10/2019	Otros	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Falta de iluminación en tramos del camino del apeadero (Campus externo)
15/10/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Coincidencia de prácticas en hospital y prácticas obligatorias de una asignatura
21/10/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Problema de permanencia por no entrega de informe de prácticas
31/10/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Incompatibilidad de horario y localización del centro docente asignado a prácticas
04/11/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Imposibilidad psicológica de examinarse
06/11/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Otros	Pago de matrícula pendiente previo a tramitar traslado de expediente
11/11/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Posible indicio de incordio verbal
12/11/2019	PDI	Queja	Resuelto	Actividad Investigadora	Publicaciones	Presunta apropiación intelectual editorial de un trabajo monográfico de varios autores
15/11/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Representación	Organización por delegados de curso de un taller académico sin conocimiento del Decanato
25/11/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Investigadora	Contratos I+D	Problemas en la tramitación de la renovación del NIE por información inadecuada del Servicio de Gestión de la Investigación y que puede afectar a su contrato como FPI de la UAH
28/11/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Denuncia de actitud impropia verbal en reuniones de área
03/12/2019	Estudiantes	Registro de hechos	Derivado	Vida Universitaria	Acoso	Amenazas telefónicas anónimas
03/12/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Acceso	Criterios de adjudicación de lista de espera y dilatación temporal
11/12/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Dificultades para encontrar prácticas externas
12/12/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Otros	Obligatoriedad de seguro de asistencia sanitaria
12/12/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Aula virtual	Actuaciones frente a salidas de tono del profesorado en Aula Virtual
16/12/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución de pago	Error en pago del título, Máster por Grado, y no devolución del importe

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
16/12/2019	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Acciones vandálicas de carácter homóforo
16/12/2019	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Otros	Posibilidad de presentarse a convocatoria extraordinaria habiendo aprobado asignatura en convocatoria ordinaria
18/12/2019	PDI		Desestimado			No aporta datos
19/12/2019	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Anulación de matrícula por no acreditar nivel B-1 de idiomas, debido a información errónea en web oficial del Máster
20/12/2019	PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Copia fotografiada remitida por WhatsApp de una prueba de examen
08/01/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Voto por correo, delegado y anticipado
10/01/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Aspectos importantes de la compensación curricular
10/01/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Indicios de copia de preguntas mediante WhatsApp entre grupo de exámenes de horarios distintos
13/01/2020	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Repetición de una prueba control por detección de indicios de su divulgación por redes sociales
14/01/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Modificación de convenio para poder realizar prácticas en empresas, relacionado con el pago a la SS (CUNIMAD)
16/01/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Corrección de exámenes de presuntos alumnos que han interpuesto una queja sobre el profesor de la asignatura
17/01/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Propuesta modificación de normativa de matrícula por compensación curricular
20/01/2020	Otros		Desestimado			
21/01/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Cambio de fecha oficial de examen por acuerdo de un grupo de alumnos sin respetar al grupo minoritario
23/01/2020	Estudiantes	Consulta	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Criterio de asistencia a clase para valorar la evaluación continua
23/01/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Desacuerdo con la baremación en la adjudicación de recorrido de Mención en Facultad de Educación
23/01/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Responsabilidad en tutorización académica de alumno con problemas de salud mental
23/01/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Aptitud impropia en la revisión de calificación
27/01/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
30/01/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Consulta sobre funciones del Defensor Universitario
03/02/2020	PAS	Consulta	Abandono	Asuntos Laborales	Concursos/Oposiciones	Dudas sobre la aplicación efectiva del plan de Igualdad de Oportunidades de la UAH a una convocatoria de empleo público (No remite datos)
03/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Compensación curricular en Máster

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
03/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Prevención en prácticas de alumnas embarazadas y recuperación por baja maternal
03/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Diversas consultas sobre calificación, revisión de exámenes, Tribunal de Reclamación, compensación, adelanto de fecha de examen, TFGs
05/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Recuperación de prácticas por baja médica
05/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Revisión de un examen sin posibilidad de asistir presencialmente por estar ausente como alumno ERASMUS
10/02/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	No se modificó en el acta definitiva la revisión acordada de la nota
10/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Asesoramiento ante un expediente informativo
11/02/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Funciones del Tribunal de Reclamación de la calificación final
12/02/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	No reconocimiento de créditos al cambiar de Grado
12/02/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Denegación de cambio de grupo por coincidencia de horario entre asignaturas de distintos cursos
17/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Reincidencia de comportamiento verbal presuntamente inadecuado de un docente en sus clases teóricas
18/02/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento disciplinario	Procedimiento de actuación ante situaciones de ausencia injustificada de impartición docente por el profesorado
20/02/2020	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Criterios de reparto docente
20/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Tras la defensa del TFM no puede solicitar el título de Máster al haber realizado una matrícula errónea y no haber cursado dos materias obligatorias
24/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Modificación de calificación en acta definitiva
24/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Criterios de número de alumnos por grupo para la concesión de matrículas de honor
27/02/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Petición de modificación de cambio de grupos de prácticas
27/02/2020	PAS	Queja	Resuelto	Asuntos Laborales	Concursos/Oposiciones	Criterios de adjudicación en fase de concurso por tiempo trabajado
28/02/2020	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Presuntas declaraciones inapropiadas expuestas por el profesor
28/02/2020	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Resolución de convocatoria de profesor asociado de un área de conocimiento por correo electrónico vs proposición del Consejo de Departamento que se realizará por una reunión del área
02/03/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Desacuerdo con la resolución del Tribunal de Compensación

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
02/03/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Solicitud de espacios para curso de extensión universitaria
03/03/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Calificación comparativamente menor ante otros alumnos de la asignatura
09/03/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Sobre tramitación de una donación
23/03/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Sobre contratación de alumnas de enfermería ante el COVID-19
24/03/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución de pago	Anulación de matrícula de Máster de estudiante extranjero
01/04/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Actuaciones y procedimientos académicos frente al Covid-19
08/04/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Consulta sobre examen final en la evaluación continua
10/04/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Anulación de matrícula	Anulación de matrícula y cambio de optativa
14/04/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Problema para solicitar beca MEC por no tener todavía la calificación de las prácticas externas
16/04/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Adecuación de la docencia y exámenes ante el Covid-19
17/04/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Incidencia de conexión durante una prueba virtual
20/04/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Adecuación de TFG ante el Covid-19
21/04/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
22/04/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Guías docentes	Adecuación entre competencias de la Guía Docente y sus pruebas de evaluación
23/04/2020	Estudiantes	Consulta	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Validez del Programa "Respondus" en exámenes on-line
23/04/2020	Otros		Desestimado			No concreta consulta o queja
30/04/2020	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Actividad Académica	Guías docentes	Desacuerdo con las adaptaciones docentes del Decanato ante el COVID-19
04/05/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Retraso en nombramiento de nuevo tutor de TFG
05/05/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
11/05/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Redacción confusa de Guía Docente sobre prueba final en la evaluación continua
18/05/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Problemas técnicos de conexión on-line y repercusión en la calificación de la prueba
21/05/2020	Estudiantes	Queja	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Fallos en la comunicación on-line sobre la convocatoria de pruebas de evaluación continua
22/05/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Incidencias de fallo de conexión de cámara vía web durante una prueba de examen
25/05/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
26/05/2020	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Nivel de exigencia y escaso tiempo de resolución de una prueba on-line
01/06/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Desavenencias personales con Tutor TFG
01/06/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución de pago	Solicitud de condonación de matrícula

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
02/06/2020	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Suspensión por supuesta difusión de datos confidenciales de un estudiante/paciente (y convocatoria extraordinaria)
03/06/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Sobre porcentaje de sanción en preguntas de test incorrectas en prueba on-line
08/06/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Desacuerdos con la adaptación docente por el Covid-19 en la convocatoria extraordinaria
08/06/2020	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Comportamiento epistolar impropio y ofensivo
10/06/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Presuntos incumplimientos docentes por parte de un profesor: Guía Docente, fechas de exámenes, tutorizaciones
10/06/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Sobre ofertas de asignaturas optativas y obligatorias en inglés
12/06/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Criterios para solicitar compensación curricular
15/06/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Discrepancias en algunas de las preguntas tipo test de una prueba
15/06/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Guías docentes	Realización de Prácticas presenciales en julio, en periodo Covid-19, siendo imposible una alternativa virtual
15/06/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Guías docentes	Requisitos para solicitar exámenes y prácticas presenciales en periodo de Covid-19
18/06/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Anulación de asignaturas por Erasmus y devolución del importe
22/06/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Discrepancia en la interpretación de la Guía Docente adaptada por Covid-19
22/06/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
25/06/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Ausencia de convocatoria de revisión on-line
25/06/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Sobre matriculación de asignatura obligatoria no presentada
26/06/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Reconocimiento de créditos dobles por estancia en Universidad canadiense
30/06/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Información para reclamar calificación
30/06/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Acceso	Revisión de exámenes de acceso mayores de 25 años
03/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Deficiencias en el funcionamiento de organización docente del Máster sobre el Tribunal de Reclamación
03/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Interpretación sobre la adenda del Covid-19 en la Guía Docente
06/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Otros	Sobre cierre de Actas
06/07/2020	Estudiantes	Mediación	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Cambio de centro hospitalario de prácticas por conciliación familiar
07/07/2020	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Procedimiento de reclamación de calificación y exposición de hechos por presunto plagio de un trabajo de clase

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
10/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Incidencias durante prueba on-line, y su consideración como fraude/copia
13/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Título	Sobre tipo de reconocimiento académico de los Másteres Propios
13/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Título	Sobre tipo de reconocimiento académico de los Másteres Propios
13/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Coincidencia de exámenes en convocatoria extraordinaria de distintos cursos
13/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Sobre Tribunal de Reclamación
15/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Tiempo de permanencia en el Grado de Farmacia en matriculación parcial
15/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Información sobre compensación curricular en expedientes homologados
15/07/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
15/07/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
16/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Incidencia temporal en examen on-line
16/07/2020	PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Compartición de despacho y problemática del Covid-19
16/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Impedimento a presentarse a la convocatoria extraordinaria
17/07/2020	Estudiantes	Queja	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Sobre condiciones de examen extraordinario
17/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Título	Sobre la titulación bilingüe del Grado en Magisterio
17/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Incidencia de conexión de examen on-line
17/07/2020	Otros	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Preinscripción	Sobre corrección de prueba de EVAU y preinscripción
20/07/2020	Otros	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Preinscripción	Incidencia de descarga de tarjeta de calificaciones de EVAU
21/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Sobre uso de cámara durante examen
21/07/2020	Otros	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Retraso en la remisión de un certificado de calificaciones
22/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Falta igualdad oportunidades en examen extraordinario
22/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Procedimiento de revisión y de solicitud de Tribunal de Reclamación
22/07/2020	Estudiantes		Desestimado			No aporta datos
23/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Sobre desajuste entre periodo de inicio del curso y pérdida de matriculación
23/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Plazo de matrícula de alumnos con simultaneidad entre Grados, condicionada por cierre de actas de TFG
23/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Plazos de matrícula de alumnos con simultaneidad entre Grados, condicionada por cierre de actas de TFG
23/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Consulta sobre reclamación de calificación de un TFG: Ausencia de informe de la calificación del Tutor

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
27/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Acceso	Respuesta no justificada por reclamación de cambio de opción del Máster
27/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Criterios de calificación de la convocatoria extraordinaria
27/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Criterios de calificación de examen tipo test y solicitud de nuevo examen
27/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Información sobre Tribunal de Reclamación de calificación
28/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Denegación de ampliación de matrícula de TFG
28/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Convalidación de 1 crédito y matrícula condicionada en un Máster
29/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Criterios para compensación curricular
29/07/2020	PDI		Desestimado			Queja presentada en nombre de un tercero
30/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Solicitud de Tribunal de Revisión
30/07/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Criterio de obligatoriedad de aprobar las prácticas para aprobar la asignatura
30/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Criterios para optar a la mención en el Grado de Magisterio
31/07/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	TFG	Cambio de turno por suspenso del TFG presentado
01/09/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Sobre admisión al Máster de Psicopedagogía
01/09/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Imposibilidad de realizar matrícula por fallo de conexión a Internet
01/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Opciones de matrícula una vez consumido el plazo de permanencia
01/09/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Acceso	Criterios para acreditar la condición de deportista de alto rendimiento
01/09/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Incidencia en examen on-line
01/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Cambio de criterios de evaluación de las prácticas presenciales
02/09/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	No matriculada en plazo
03/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Modificación/Anulación	Información sobre plazos de modificación de matrícula
09/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Sobre matrícula de TFM presentado con antelación
09/09/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Desacuerdo con el criterio de aplicación de la normativa de permanencia
10/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Becas	Suspenso de asignaturas por no proceder a su anulación, y denegación de beca MEC
11/09/2020	PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Sobre presunto incumplimiento de contrato privado de investigación por parte de un miembro del Departamento
11/09/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	No realizada matrícula en periodo establecido
14/09/2020	Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Tesis Doctoral	Documento de actividades	Problemas de descarga del informe generado por Turnitin
14/09/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Desacuerdo con los criterios temporales y de calificación de un examen on-line

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
15/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Becas	Ayudas económicas por víctima de violencia de género
15/09/2020	Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Plazos de matriculación al comunicarle la admisión en septiembre
15/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Apertura de expediente disciplinario por presunta conducta fraudulenta
15/09/2020	Otros	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Reclamación del padre de una alumna sobre trato recibido en la Secretaría de Alumnos
16/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Apertura de expediente disciplinario por presunta conducta fraudulenta
16/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias	Sobre alternativa a agotar las 6 convocatorias de una asignatura de 3 créditos del máster
16/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Apertura de expediente disciplinario por presunta conducta fraudulenta
16/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Apertura de expediente disciplinario por presunta conducta fraudulenta
16/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Apertura de expediente disciplinario por presunta conducta fraudulenta
16/09/20	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Título	Emisión de certificado de prácticas hospitalarias realizadas en universidad extranjera por ERASMUS para acreditación del título en la UE
18/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Desacuerdo con criterios de revisión de examen
21/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Procedimiento para defensa de acusación de presunto fraude en prueba de evaluación on-line
21/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Retraso en resolución del Tribunal de Reclamación de calificación
21/09/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Matriculación de asignatura optativa que no se va a impartir e impedimento de cambio de matrícula a otra asignatura al estar completo el cupo
21/09/2020	Otros		Desestimado			No aporta datos
22/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Becas	Ayudas económicas para pago de matrícula
22/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Tribunal de compensación
22/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Asesoramiento sobre interposición de queja por la forma de realización de examen
22/09/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Presunta discriminación de cambio de grupo bilingüe en Magisterio por solapamiento de horarios
23/09/2020	Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Máster	Presunta desatención académica en la tutorización del TFM
24/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matricula	Sobre créditos totales al convalidar asignatura transversal
28/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Imposibilidad de realizar la defensa del TFG por plazos del Tribunal de Compensación curricular
28/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Sobre criterios de corrección de examen

Fecha	Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
28/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Sobre procedimiento para reclamar desacuerdo con calificación
30/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Título	Presunto retraso de un año en la finalización de una formación superior y de la expedición del título
30/09/2020	Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Becas	Sobre Ayudas/Becas para estudiantes con problemas médicos

B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte por órgano de procedencia

Órgano Universitario		Número de actuaciones	% sobre total tipo órgano	% sobre total de actuaciones
Centro	Escuela de Arquitectura	3	2,1	1,5
	Escuela Politécnica Superior	17	11,7	8,7
	Facultad de Ciencias	8	5,5	4,1
	Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	23	15,9	11.8
	Facultad de Derecho	6	4,1	3.1
	Facultad de Educación	18	12,4	9.2
	Facultad de Farmacia	8	5,5	4.1
	Facultad de Filosofía y Letras	12	8,3	6.2
	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	21	14,5	10.8
	Varios Centros	7	4,8	3.6
	Centro Universitario Cardenal Cisneros	1	0,7	0.5
	CUNIMAD	10	6,9	5.1
	ICE	5	3,4	2.6
	Instituto Universitario de Estudios Norteamericanos "Benjamín Franklin"	1	0,7	0.5
	Escuela de Posgrado	2	1,4	1.0
	Escuela de Doctorado	2	1,4	1.0
Centro Externo	1	0,7	0.5	
Departamento	Arquitectura	2	6,3	1.0
	Ciencias de la Computación	2	6,3	1.0
	Ciencias de la Educación	1	3,1	0.5
	Ciencias de la Vida	1	3,1	0.5
	Economía	1	3,1	0.5
	Economía y Dirección de Empresas	6	18,8	3.1
	Electrónica	1	3,1	0.5
	Enfermería y Fisioterapia	3	9,4	1.5
	Filología Moderna	6	18,8	3.1
	Filología, Comunicación y Documentación	3	9,4	1.5
	Física y Matemáticas	2	6,3	1.0
	Geología, Geografía y Medio Ambiente	2	6,3	1.0
	Historia y Filosofía	1	3,1	0.5
	Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química	1	3,1	0.5
Servicio	Gestión Financiera	1	100,0	0.5
	Sin especificar	17	100,0	8.8

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

C.1. Colectivo de Estudiantes

Temática y tema de la actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre grupo Estudiantes	% sobre Colectivo
Estudiante de Grado	119			78,3
Acceso/Matrícula	13		10,9	
Becas	4	30,8		
Matrícula	7	53,8		
Modificación de matrícula	1	7,7		
Sin especificar	1	7,7		
Asuntos Económicos	3		2,5	
Devolución de pago	2	66,7		
Precios y Tasas	1	33,3		
Evaluación de los Aprendizajes	59		49,6	
Compensación curricular	5	8,5		
Convocatorias	1	1,7		
Copia y Plagio	10	16,9		
Evaluación	8	13,6		
Exámenes	18	30,5		
Revisión de Calificaciones	7	11,9		
Tribunal de Reclamación	8	13,6		
Otros	2	3,4		
Expediente Académico	12		10,1	
Convalidaciones	3	25,0		
Permanencia	3	25,0		
Título	4	33,3		
Otros	2	16,7		
Planes de Estudio	21		17,6	
Guías Docentes	4	20,0		
Horarios	3	15,0		
Itinerarios	1	5,0		
Optativas	4	15,0		
Prácticas Externas	2	10,0		
Programas de Intercambio	2	10,0		
Trabajo Fin de Grado	5	25,0		
Vida Universitaria	10		8,4	
Acoso	1	10,0		
Funcionamiento de Servicios	1	10,0		
Problemas de Convivencia	5	50,0		
Otros	3	30,0		
Sin especificar	1		0,8	

Temática y tema de la actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre grupo Estudiantes	% sobre Colectivo
Estudiante de Posgrado	30			19,7
Acceso/Matrícula	6		20,0	
Acceso	2	33,3		
Matrícula	3	50,0		
Otros	1	16,7		
Evaluación de los Aprendizajes	10		33,3	
Convocatorias	2	20,0		
Exámenes	3	30,0		
Revisión de Calificaciones	2	20,0		
Tribunal de Reclamación	3	30,0		
Expediente Académico	6		20,0	
Permanencia	3	50,0		
Título	3	50,0		
Planes de Estudio	8		26,7	
Guías Docentes	2	25,0		
Horarios	1	12,5		
Optativas	1	12,5		
Prácticas Externas	3	37,5		
Trabajo Fin de Máster	1	12,5		
Estudiante de Doctorado	2			1,3
Acceso/Matrícula	1		100	
Matrícula	1	100		
Tesis Doctoral	1		100	
Documento de Actividades	1	100		
Otros Estudiantes	1			0,7
Acceso/Matrícula	1		100	
Preinscripción	1	100		

C.2. Colectivo del PDI

Temática y tema de la actuación	Número de actuaciones		% sobre Temática	% sobre Colectivo
Acceso/Matrícula	1		3,8	
Acceso	1		100	
Actividad Académica	9		34,6	
Aula Virtual	1		11,1	
Guías Docentes	4		44,4	
Reparto docente	2		22,2	
Otros	2		22,2	
Actividad Investigadora	2		7,7	
Contratos	1		50,0	
Publicaciones	1		50,0	
Evaluación de los Aprendizajes	2		7,7	
Copia y Plagio	1		50,0	
Evaluación	1		50,0	
Planes de Estudio	1		3,8	
Prácticas Externas	1		100	
Vida Universitaria	11		42,3	
Acoso laboral	1		9,1	
Funcionamiento de Servicios	3		27,3	
Problemas de Convivencia	5		45,5	
Procedimiento Disciplinario	1		9,1	
Representación	1		9,1	

C.3. Colectivo del PAS

Temática de la actuación	Número de actuaciones		% sobre Temática	% sobre Colectivo
Asuntos Laborales	2		66,7	
Concursos/Oposiciones	2		100	
Vida Universitaria	1		33,3	
Problemas de Convivencia	1		100	

C.4. Colectivo Otros

Temática de la actuación	Número de actuaciones		% sobre Temática	% sobre Colectivo
Acceso/Matrícula	9		64,3	
Acceso	2		22,2	
Matrícula	5		55,6	
Preinscripción	2		22,2	
Asuntos Económicos	1		7,1	
Devolución de pagos	1		100	
Vida Universitaria	4		28,6	
Funcionamiento de Servicios	4		100	

D. Resultados de la encuesta de satisfacción

	Respuestas
1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?	
Estudiantes	50 (64%)
Personal de Administración y Servicios	1 (1%)
Personal Docente e Investigador	21 (27%)
Otros	6 (8%)
2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?	
Compañeros/as y/o delegados/as de clase	20 (26%)
Internet	26 (33%)
Profesores/as	17 (22%)
Publicidad, carteles	2 (3%)
Otro (Por favor especifique)	13 (17%)
3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?	
Consulta	37 (47%)
Queja	28 (36%)
Mediación	11 (14%)
Otro (Por favor especifique)	2 (3%)
4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...	
De carácter académico	55 (71%)
De carácter laboral	6 (8%)
Otros	5 (6%)
De carácter administrativo	11 (14%)
Sobre instalaciones y recursos materiales	1 (1%)
5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?	
Sí	32 (41%)
No	46 (59%)
6. En caso de haber utilizado otras vías, ¿cuáles fueron?	
Profesor/a	8 (25%)
Decano/a, Director/a de Escuela	4 (13%)
Comité de empresa	2 (6%)
Delegación de alumnos	2 (6%)
Consejo de estudiantes	1 (3%)
Director/a de Departamento	4 (13%)
Rector/Vicerrector/a	4 (13%)
Gerencia	2 (6%)
Asesoría jurídica	1 (3%)
Otro (Por favor especifique)	4 (13%)
7. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:	
Muy satisfecho	46 (61%)
Satisfecho	23 (30%)
Insatisfecho	3 (4%)
Muy insatisfecho	4 (5%)

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

Muy satisfecho	37 (49%)
Satisfecho	25 (33%)
Insatisfecho	7 (9%)
Muy insatisfecho	7 (9%)

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

Sí	50 (66%)
No	26 (34%)

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

Sí	65 (86%)
No	11 (14%)

E. Ejecución presupuestaria: detalle

Fecha	Concepto	Importe
Cod. Económica 20300. Arrendamiento maquinaria, instalaciones y utillaje		
04/11/2019	Renting fotocopiadora (años anteriores)	245,16 €
4/4/2020	Renting fotocopiadora	40,93 €
14/5/2020	Renting fotocopiadora	40,93 €
Cod. Económica 22000. Ordinario no inventariable. Material de oficina		
31/10/2019	Material diverso	93,03 €
21/11/2019	Material diverso	3,98 €
12/9/2020	Material diverso	9,45 €
31/10/2020	Material diverso	37,18 €
Cod. Económica 22003. Fotocopias		
30/11/2019	Copias	72,04 €
6/4/2020	Copias	34,73 €
Cod. Económica 22607. Suscripciones y cuotas profesionales		
15/6/2020	Cuota anual ENOHE	100,00 €
Cod. Económica 22609. Otros		
27/11/2019	Material diverso	18,28 €
29/11/2019	Material diverso	20,54 €
1/6/2020	Material diverso	5,80 €
Cod. Económica 22613. Inscripciones a Congresos, Seminarios y Encuentros		
30/9/2019	Inscripción Defensor Adjunto al XXII Encuentro Estatal CEDU	150,00 €
Cod. Económica 22704. Utilización de aplicaciones informáticas		
24/11/2020	Aplicación para gestión de la ODU	963,59 €
Cod. Económica 22723. Servicios de transporte y estancia del personal UAH		
14/2/2020	Alojamiento asistencia Defensor Comisión Ejecutiva CEDU	188,92 €
14/2/2020	Transporte Defensor Comisión Ejecutiva CEDU	104,36 €
Cod. Económica 22799. Otros trabajos realizados por empresas y profesionales		
13/11/2019	Alquiler traje académico	124,17 €
18/11/2019	Mantenimiento aplicación para gestión de la ODU	934,91 €
Cod. Económica 23000. Dietas UAH		
14/10/2019	Asistencia Defensor al XXII Encuentro Estatal CEDU	13,35 €
13/3/2020	Asistencia Defensor Comisión Ejecutiva CEDU	53,34 €
Cod. Económica 23100. Locomoción UAH		
13/3/2020	Asistencia Defensor Comisión Ejecutiva CEDU	16,70 €
Cod. Económica 48209. A otras entidades e instituciones sin fines de lucro		
14/7/2020	Cuota socio CEDU	225,00 €

*Documento elaborado por la Oficina del
Defensor Universitario de la Universidad de
Alcalá*