



DEFENSOR
UNIVERSITARIO

**MEMORIA
del
CURSO 2004-2005**



**Presentada al Claustro
y a la
Comunidad Universitaria**

Alcalá de Henares, 31 de mayo de 2005

Art. 21 del Reglamento del Defensor Universitario
Art. 17.2 del Reglamento del Claustro

“En la sesión ordinaria correspondiente a los meses de abril o mayo el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria que será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas. El Presidente del Claustro podrá prever, en la siguiente convocatoria de este órgano, la posibilidad de que el Defensor Universitario comparezca para responder a las preguntas que los miembros puedan plantear respecto de las actuaciones recogidas en la memoria”

Esta Memoria recoge la actuación del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá desde febrero de 2004 hasta mayo de 2005. Ha sido redactada por los componentes de la Oficina del Defensor Universitario en este periodo:

Dr. José Antonio **GONZALO ANGULO** (Defensor)
Dra. María José **CARMENA SIERRA** (Defensora Adjunta)
Dña. María Jesús **PÉREZ LOBÓN** (Secretaria)

**MEMORIA CURSO 2004-05
DEFENSOR UNIVERSITARIO UAH
(periodo febrero-04 a mayo-05)**

ÍNDICE

1. Breve historia de las actividades llevadas a cabo (pág. 4)
 - 1.1. Nombramientos
 - 1.2. Ubicación
 - 1.3. Reglamento
 - 1.4. Órgano de Participación y Asesoramiento
 - 1.5. Logotipo y página web
 - 1.6. Relaciones con otros Defensores
 - 1.7. Otras actividades

2. Actuaciones de la Oficina del Defensor (pág. 15)
 - 2.1. Actuaciones ordinarias
 - 2.2. Informes y recomendaciones
 - 2.3. Relaciones con órganos de gobierno y representación

3. Iniciativa sobre exención de matrícula a estudiantes con discapacidad (pág. 27)

4. Recomendaciones más importantes a los Órganos de Gobierno de la UAH (pág. 29)

5. APÉNDICES (pág. 35)
 - 7.1. Reglamento del Defensor Universitario de la UAH
 - 7.2. Recomendación sobre exámenes orales
 - 7.3. Informe sobre entrega de actas de asignaturas
 - 7.4. Recomendación sobre revisiones de exámenes
 - 7.5. Recomendación sobre exámenes de alumnos de programas de intercambio

1. BREVE HISTORIA DE LAS ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO

Esta introducción es un relato de la actividad desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario desde su creación, en febrero de 2004, hasta mayo de 2005, periodo de establecimiento y consolidación de la figura del Defensor en la UAH.

1.1. Nombramientos

El Claustro, reunido en sesión plenaria en el Paraninfo de la Universidad, eligió según prevé el art. 242 de sus Estatutos, el primer Defensor Universitario el día 17 de febrero de 2004, en la persona del Dr. José Antonio GONZALO ANGULO, Catedrático de Economía Financiera y Contabilidad y perteneciente al Departamento de Ciencias Empresariales.

En esa misma fecha, el Defensor comenzó a actuar como tal, según dispone la Disposición Transitoria Octava de los Estatutos, que prevé la puesta en funcionamiento de la figura regulada en el Título IX de los Estatutos, con independencia de que se elabore paralelamente el correspondiente Reglamento de funcionamiento. Por tanto, recibió a partir de esa fecha cuantas consultas, quejas y reclamaciones le plantearon los miembros de la comunidad universitaria.

El Defensor, a la sazón miembro del Claustro, presentó su renuncia como claustral el mismo día de su nombramiento, a consecuencia de la incompatibilidad establecida en el art. 242.4 de los Estatutos, según la cual no puede pertenecer a ningún órgano colegiado de gobierno o de representación de la Universidad, salvo aquéllos en los que sea miembro nato. No obstante, asiste desde entonces como invitado a todas las reuniones del pleno del Claustro, con voz pero sin voto.

El 16 de noviembre de 2004 el Defensor propuso al Rector, en cumplimiento del art. 13 del Reglamento de

funcionamiento, el nombramiento de una Defensora Adjunta, en la persona de la Dra. María José CARMENA SIERRA, Profesora Titular de Bioquímica, perteneciente al Departamento del mismo nombre. El nombramiento de la misma tuvo lugar por oficio del Rector de 25 de noviembre.

Con fecha 1 de noviembre de 2004 fue dotada la Oficina del Defensor de apoyo administrativo, en la persona de Dña. María Jesús PÉREZ LOBÓN, que anteriormente había desempeñado funciones de secretaria del Vicerrectorado de Asuntos Económicos y del Gerente.

1.2. Ubicación

En los primeros meses de desempeño del cargo el Defensor utilizó su despacho de la Facultad de Ciencias Económicas, ya que no estaba preparada su ubicación, por ser nuevo el cargo. No obstante, desde el primer momento se obtuvo de la gerencia una dirección de correo electrónico y un teléfono móvil para suplir la inexistencia de comunicación telefónica desde una oficina estable.

Durante el mes de septiembre de 2004 se adecuó, para Oficina del Defensor Universitario, una dependencia del piso bajo del Colegio de San Ildefonso, que en tiempos había sido archivo y recientemente había acogido la Oficina de Promoción del Consorcio Alcalá Patrimonio de la Humanidad. Las labores de adecuación estuvieron terminadas a finales de septiembre. El local cuenta con una sala de reuniones, dos despachos y un pequeño local de archivo.

Por otra parte, en la nueva Relación de Puestos de Trabajo, aprobada por el Consejo de Gobierno de 16 de mayo de 2005 (BOCAM de 13 de junio del mismo año) aparece la plantilla del Defensor Universitario con los siguientes puestos de trabajo:

- Defensor Universitario (nivel 28—aplicable en el caso de que no sea docente, jornada DH)

- Secretaria de Dirección (Grupo C/D, nivel 18, jornada M2T)

Por último, cabe destacar que en el presupuesto general de la UAH para 2005 se ha creado un Centro de Coste D160, dentro del Programa de Gastos Generales y de Administración, dotado con 25.000 euros, que cubre todos los gastos de administración, equipamiento y consumos de la Oficina.

1.3. Reglamento

La primera misión del Defensor nombrado, en función de la Disposición Transitoria Octava de los Estatutos de la UAH aprobados el 14 de mayo de 2003 por el Claustro, era la redacción del Reglamento de la institución, que según el art. 243 de los citados Estatutos debía ser elaborado por el propio Defensor y propuesto al Claustro para su aprobación.

El Proyecto de Reglamento estuvo terminado en el mes de abril de 2004, y fue objeto de aprobación por el pleno del Claustro de 4 de junio de 2004 (apareció publicado en el BOUAH 3/04, de julio). Se ha incorporado en el Apéndice 7.1 de esta Memoria, donde se puede consultar el texto íntegro. Durante la sesión, algunos asistentes hicieron sugerencias de modificación, que fueron aceptadas por el Defensor e incorporadas al texto por suponer mejoras en los procedimientos previstos y en la redacción del texto.

Una de las sugerencias recibidas se refirió al periodo anual que debería cubrir la Memoria del Defensor. Mientras que la redacción propuesta se refería al año académico, la redacción aprobada por el Reglamento del Claustro preveía que fuera en la sesión plenaria de los meses de abril o mayo de cada año, con lo que había una contradicción. Al final se decidió que primara la opción tomada por el Reglamento, lo que fue ratificado por la sesión del Claustro de junio de 2005 y así esta primera memoria se ha cerrado el 31 de mayo de 2005 y abarca desde la elección del Defensor (17 de febrero de 2004) hasta la fecha citada. En

lo sucesivo la fecha de cierre será la que marque la convocatoria de la sesión del Claustro de primavera.

Muy resumidamente, en el Reglamento del Defensor Universitario es interesante destacar las siguientes particularidades, puesto que son desarrollo del Título IX de los Estatutos:

- a) Puede actuar a instancia de parte o de oficio, cuando detecte incumplimientos generalizados o discriminación. Las iniciativas propias pueden dar lugar a recomendaciones o informes a órganos unipersonales o colegiados.
- b) Sus informes y recomendaciones no son vinculantes ni recurribles.
- c) Tanto los órganos universitarios como los miembros de la comunidad universitaria están obligados a prestar su colaboración al Defensor.
- d) Se regula la sustitución del Defensor en caso de vacante, ausencia o imposibilidad en el ejercicio de su cargo. También se contempla la revocación del Defensor por el Claustro.
- e) Se contempla la posibilidad de que pueda haber dos Defensores Adjuntos.
- f) Se califican las actuaciones del Defensor como: consultas, quejas o reclamaciones y arbitrajes.
- g) Se establecen los plazos de respuesta y el procedimiento a seguir para concluir las actuaciones. Se prohíbe la tramitación de denuncias anónimas.
- h) Se regula el deber de secreto y el carácter confidencial de las actuaciones.
- i) Se regula la composición y funcionamiento del Órgano de Participación y Asesoramiento, con seis miembros, dos de cada sector representado en el Claustro.

1.4. Órgano de Participación y Asesoramiento

En la sesión plenaria del Claustro que tuvo lugar el 30 de mayo de 2005 se completó la estructura de la institución del Defensor Universitario mediante el nombramiento de los miembros del Órgano de Participación y Asesoramiento, que

según los Estatutos de la UAH debe ser oído en el desarrollo de las actuaciones según el sector de la comunidad universitaria concernido.

Los nombramientos recayeron sobre las personas que se reseñan en el CUADRO 1 de esta Memoria.

CUADRO 1: MIEMBROS DEL ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN Y ASESORAMIENTO

	PAS	PDI	ESTUDIANTES
TITULARES	D. Rafael MONDEJAR CASTILLEJO (Servicio de Promoción, Orientación Profesional y Relaciones Internacionales)	Dra. Gloria QUINTANILLA LÓPEZ (Dpto. de Química Orgánica)	D. Alejandro ALCINA NAVARRO (Medicina)
	D. Jesús ZAFRA CÁMARA (Conserjería-Rectorado)	Dr. Carmelo GARCÍA PÉREZ (Dpto. de Economía Aplicada)	Dña. Senaia LÓPEZ PÉREZ (Filología Hispánica)
SUPLENTES	Pilar RIVILLA ESPAÑA (Secretaría Derecho)	Dr. Alberto ALTÉS GARCÍA (Dpto. de Biología Vegetal)	No designaron
	María Jesús RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ (Sección de Compras)	Dra. Rosa LÓPEZ TORRIJOS (Dpto. de Historia del Arte)	No designaron

En el Reglamento se prevén tanto reuniones del pleno de este órgano como reuniones con representantes de cada sector, a fin de intercambiar opiniones y puntos de vista sobre los casos en trámite y demás actuaciones a seguir o emprender.


1.5. Logotipo y página web

Una de las preocupaciones de toda institución, en especial si tiene relación con todos y cada uno de los miembros de

la comunidad universitaria, es darse a conocer como servicio general. Con el fin de difundir la existencia del Defensor Universitario, y a la vez hacerse de una imagen identificativa, se convocó en el mes de febrero de 2005 un concurso para la elaboración de un logotipo especialmente diseñado para el Defensor Universitario, a efectos de ser empleado en cuantas cartas, sobres, folletos y material se elabore o maneje en la Oficina del Defensor, así como en el resto de los medios de comunicación que se utilicen o puedan utilizar en el futuro, incluyendo los que poseen formato electrónico como la web o los correos.

En los diseños que concursasen debía hacerse referencia a la figura de don Quijote, tanto por ser 2005 el año del cuarto centenario de la aparición de la inmortal novela, como por ser clara la relación entre esta figura cervantina y la defensa de los derechos de quienes no tenían otro valedor.

CUADRO 2: LOGOTIPOS PREMIADOS

DISEÑO 1: Premiado (Lema: "Butterfly")	DISEÑO 2: Accésit (Lema: "Un mal dormir y un peor despertar")
AUTORA: Yasmín Lucía Durán Bobadilla	AUTOR: Miguel Ángel Prado Domínguez
CENTRO: CC. EE. Y EE.	CENTRO: Escuela Politécnica
	

Al concurso podían presentar diseños los miembros de la comunidad universitaria, y se ofreció un premio de 500

euros y dos accésit de 300 cada uno. El Jurado para decidir estaba presidido por el Vicerrector de Estudiantes y Promoción, y formado por Defensor Universitario y dos personas más nombradas por el Rector (D. Rodolfo Gil Brotons, Colaborador del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y D. Juan Castellano Cámara, Jefe del Servicio de Promoción, Orientación y RR. II.). Actuó como secretaria la Defensora Adjunta.

Se previó un plazo de presentación hasta 31 de marzo y se dio a conocer el fallo del concurso el día 15 de abril de 2005. El Jurado otorgó un premio al diseño propuesto por D^a Yasmín Lucía Durán Bobadilla y un accésit al diseño propuesto por Miguel Ángel Prado Domínguez. Ambos dibujos (DISEÑO 1 y DISEÑO 2) pueden verse en el CUADRO 2.

A partir de esa fecha, la utilización del nuevo logo es habitual y constante en todas las comunicaciones del Defensor Universitario. Como se pretendía, respeta la filosofía que inspira la imagen corporativa establecida en la UAH en el año 2004.

Por otra parte el Defensor ha solicitado al Servicio de Administración Electrónica y Web la elaboración de una web propia, donde se dé información específica de las actividades de la Oficina y se puede acceder a la normativa, impresos de solicitud y principales actuaciones de esta institución. La página web estará en funcionamiento en septiembre de 2005, tendrá el contenido que puede verse en el CUADRO 3, y estará accesible en la dirección: [http://www.uah.es/defensor_universitario]

CUADRO 3: CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB DEL DEFENSOR



1.6. Relaciones con otros Defensores

La figura del Defensor Universitario se ha implantado en prácticamente todas las universidades españolas, a raíz de su introducción por la Disposición Adicional decimocuarta de la LOU de 2001. Al tratarse de una figura nueva, el acercamiento de las personas nombrada para ejercer estos cargos ha servido de gran ayuda para comentar problemas y soluciones comunes, establecer procedimientos útiles para la tramitación de casos, conocer la legislación aplicable y acudir de forma colectiva a instituciones de la Administración Pública universitaria.

Aunque no hay una figura asociativa que agrupe a los Defensores, todos los pertenecientes a las universidades que los tienen establecidos se reúnen en un Encuentro Anual desde

1996, donde se discuten los problemas y se planifican otras actuaciones. El último Encuentro Estatal fue organizado en octubre de 2004 por la Universidad de las Islas Baleares, mientras que el próximo se prevé en octubre de 2005 en la Universidad de Cantabria.

Además, desde 2001 existe una Comisión Permanente de Defensores que se reúne periódicamente entre Congresos para tratar los problemas que plantean las diferentes universidades. Con el fin de dejar constancia de esos problemas, y servir de enlace entre los Defensores, funciona una web, con datos públicos y privativos de los participantes, donde se puede obtener abundante información sobre actividades, enlaces, documentos, congresos, etc., en la siguiente dirección de Internet: [<http://defensores.uji.es/default.php>], cuya página de bienvenida puede verse en el CUADRO 4. El Defensor de Alcalá fue invitado a la reunión de la Comisión Permanente que se celebró el día 11 de marzo de 2005 en la Universidad Politécnica de Madrid.

CUADRO 4: WEB DE LOS DEFENSORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

The screenshot shows the homepage of the website 'Defensores'. At the top left, there is a logo with the word 'Defensores' and a red 'X' over it. To the right, the text reads 'LA WEB DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO'. Below this is a navigation menu with the following items: Inicio, Directorio, Anteriores defensores, Contactar, Encuentros y jornadas, Documentos, Noticias, Enlaces, and Área privada. There is also an 'E-mail' icon. A search bar is located below the menu with the text 'Introduce un criterio de búsqueda.' and a 'Buscar' button. The main content area contains the following text:

La figura del Defensor de la Comunidad Universitaria, con distintos nombres pero con funciones similares, está presente en muchas universidades españolas. Su reciente implantación hace necesario que exista tanto un conocimiento compartido de las actuaciones de los distintos Defensores, como una información constante, rápida y actualizada que permita una mayor eficacia en la actuación de este órgano universitario.

El objeto de este web es disponer de un sistema que permita ofrecer información a la comunidad universitaria española (profesores, estudiantes, autoridades académicas) y al público en general sobre la figura del Defensor de la Comunidad Universitaria y sus funciones, facilitando el acceso y la comunicación entre los respectivos defensores.

La figura del defensor universitario

El Defensor de la Comunidad Universitaria es un órgano independiente, unipersonal o colegiado, para la defensa y tutela de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

DIRECTORIO
Aquí puedes encontrar las direcciones y datos de los defensores en las distintas universidades. (Nombre, teléfono, correo electrónico, etc.)

ENCUENTROS Y JORNADAS
Datos sobre los últimos encuentros o jornadas celebrados, así como convocatorias de los próximos.

NOTICIAS Y NOVEDADES
Entérate aquí de las últimas novedades en esta Web y de noticias sobre los defensores y sus universidades.

¿CÓMO CONTACTAR CON TU DEFENSOR?
Puedes utilizar esta página para saber como contactar con tu defensor, como localizarte en la universidad, etc.

DOCUMENTOS DE INTERÉS
Bibliografía y libros, actas, legislación y otros documentos.

ACCESO A LA RED PRIVADA
Red privada de los defensores. Acceso restringido a los participantes en este proyecto.

La figura del Defensor no es obligatoria en la mayoría de los países europeos, pero muchas universidades han desarrollado la figura del *ombudsman* universitario y existe una activa red de defensores europeos que intercambian experiencias. Fundamentalmente, el intercambio se produce vía correo electrónico, pero también se convocan Congresos para tratar los problemas comunes, debatir y aportar soluciones. La Oficina del Defensor Universitario de la UAH ha participado en el III Congreso Europeo de Defensores Univesitarios, celebrado en Viena los días 19 y 20 de mayo de 2005.

También en el ámbito iberoamericano existe una cierta tradición de defensorías universitarias, la más veterana de las cuales es la de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). El Defensor Universitario ha tenido contactos con el Defensor de la UNAM, que visitó en noviembre de 2004 la Universidad de Alcalá, y a través del mismo ha podido entrar como miembro asociado en la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios de México (REDDU). Es frecuente que los mandatarios de universidades iberoamericanas que visitan Alcalá se informen en la Oficina del Defensor de las características y funcionamiento de esta institución.

Por último cabe destacar que las relaciones más estrechas y productivas se han dado con los Defensores de las Universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), que a pesar de no constituir una organización formal suelen reunirse a discutir problemas y a planificar actuaciones conjuntas de forma habitual. Entre las actividades que se han llevado a cabo por este grupo de Defensores cabe destacar las siguientes:

- reunión con Guillermo Calleja, Director de la Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva (ACAP) de las Universidades de Madrid, en julio de 2004;
- reunión con Clara Eugenia Nuñez, Directora General de Universidades de la CAM, en septiembre de 2004, para tratar problemas de política universitaria relacionada con personas discapacitadas y convocatorias de becas;

- reuniones de Defensores de las Universidades de Madrid, patrocinada por la Universidad Politécnica, para coordinar la actuación en determinados problemas comunes relacionados con derechos de estudiantes, acoso psicológico y atención a personas con discapacidad, en noviembre y diciembre de 2004; y
- reunión con los Consejos de Estudiantes de la CAM, patrocinada por la Universidad de Alcalá, el 3 de marzo de 2005, al objeto de abordar la defensa coordinada de los derechos de los estudiantes.

1.7. Otras actividades

La Oficina del Defensor ha participado en las campañas de difusión radiofónica de la Universidad de Alcalá, dirigidas fundamentalmente a la población del área del Corredor del Henares, para dar a conocer las características y servicios que ofrece. En concreto se han realizado entrevistas de 30 minutos sobre la figura y funciones del Defensor, difundidas por la SER (septiembre de 2004) y por la COPE (julio de 2005). Están previstas durante el mes de septiembre de 2005 otras intervenciones en diferentes cadenas radiofónicas (Punto Radio, Onda Cero, etc.).



2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR

Este apartado de la Memoria tiene como objeto explicar las actividades que ha llevado a cabo el Defensor Universitario en razón de su cargo, cumpliendo el mandato Estatutario de velar por el cumplimiento de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. En primer lugar se tratarán las actuaciones ordinarias (consultas, quejas y mediaciones), después las iniciativas propias que han dado lugar a informes y recomendaciones y, por último, las relaciones con los Órganos de Gobierno y representación de la UAH.

2.1. Actuaciones ordinarias

Las actuaciones ordinarias del Defensor se refieren a consultas, quejas o reclamaciones y mediaciones.

Aunque todas ellas se pueden hacer utilizando cualquiera de los medios disponibles (visita a la Oficina, por teléfono, por correo electrónico, por fax o por carta u oficio), lo habitual es que las consultas se hagan por teléfono y por correo electrónico, mientras que las quejas, reclamaciones y mediaciones se hacen fundamentalmente por correo (electrónico, postal o interno), con el fin de dejar constancia escrita.

En la Oficina del Defensor se lleva una estadística donde se registran los casos recibidos y el estado de su tramitación. El CUADRO 5 contiene un estadillo de las actuaciones ordinarias de las que merece la pena tener registro por haber supuesto la realización de trámites exteriores a la propia Oficina (muchas consultas que se resuelven por teléfono por ser preguntas muy directas no se registran).

En total se han recibido 124 peticiones ordinarias de actuación, de las cuales se han rechazado 2 por ser denuncias anónimas, se han resuelto 103 y quedan pendientes de resolver, a 31 de mayo de 2005, las otras 19.

CUADRO 5: ACTUACIONES ORDINARIAS DEL DEFENSOR

ESTADÍSTICA DE ACTUACIONES POR SECTORES, TIPO DE ACTUACIÓN Y TEMAS (feb. 04- mayo 05)								
ESTU- DIANTES	Exámenes	Matrícula y admisión	Post- grado	Docen- cia	Gestión alumnado	Infraestructura/ Servicios	Otros	Total Estudiantes
QUEJAS	12	1	3	8	7	10	8	50
CONSULTAS	5	1	2	1	14	2	2	24
MEDIACIONES	1	1	3	1	6	1	1	14
	18	3	8	10	27	13	11	88
PDI	Exámenes	Temas Laborales	Post- grado	Docen- cia	Acoso laboral	Infraestructura/ Servicios	Otros	Total PDI
QUEJAS	1	1	1	7	1	1	4	16
CONSULTAS	2	0	1	1	0	0	2	6
MEDIACIONES	0	0	0	0	1	0	0	1
	3	1	2	8	2	1	6	23
PAS	Oposiciones/ Concursos	Temas laborales					Otros	Total PAS
QUEJAS	1	3					1	5
CONSULTAS	1	2					0	3
MEDIACIONES	0	3					0	3
	2	8					1	11
TOTAL ACTUACIONES								122

Como es lógico, la gran mayoría de ellas (88) proceden del sector Estudiantes de primer y segundo ciclo, y están relacionadas con exámenes, gestión de alumnos y funcionamiento de los servicios. Es preciso destacar la ayuda recibida, para solucionar estos casos procedentes de los estudiantes, de los Servicios de la Gerencia y de los Departamentos, así como la implicación activa en las soluciones que han tenido todos los Decanos y Directores, sin ninguna excepción. También debe destacarse el papel de las Delegaciones de Alumnos y del Consejo de Estudiantes en la tramitación de los casos, ya que han servido de puentes entre los estudiantes y la Oficina del Defensor, lo que ha permitido alcanzar un grado de comunicación muy eficaz a la hora de resolver los problemas.

El segundo sector en orden de cifras es el del Personal Docente e Investigador (PDI), con 23 peticiones de actuación, centradas sobretudo en quejas relativas a la actuación de algunos Departamentos y otros órganos de gobierno de la Universidad. En la Oficina del Defensor se han planteado, por parte de profesores, varios casos de

acoso psicológico en el trabajo a lo largo del periodo cubierto por esta Memoria, que esta institución ha tratado con el máximo interés, pero sin demasiado éxito al no tener herramientas para ello.

El tercer sector por número de actuaciones ordinarias es el del Personal de Administración y Servicios con 11 peticiones, centradas generalmente en temas de orden laboral o funcional, y relacionadas con condiciones de trabajo o concursos de acceso o de traslado. También es destacable aquí la positiva postura observada, en todos los casos, del Gerente y del Vicegerente de Recursos Humanos, así como del personal del Servicio dependiente del mismo. Entre estas actuaciones se cuentan sendas quejas planteadas por personal al servicio de la Ciudad Residencial Universitaria, S.A. (CRUSA) y Alcalíngua, S.L., entidades dependientes de la Universidad de Alcalá.

Las Juntas de Personal (docente y no docente), así como el Comité de Empresa del PAS laboral han respondido siempre de forma positiva a las peticiones del Defensor de la Universidad de Alcalá, y en ocasiones han llevado la iniciativa planteando determinados casos de interés por lo que suponían de defensa de los derechos de los trabajadores.

Antes de terminar este punto es preciso referirse a la ausencia de peticiones para realizar arbitrajes durante este periodo de tiempo, y a la vez enfatizar sobre la conveniencia de difundir esta posibilidad entre los universitarios. Así, mientras la mediación (cuyas actuaciones son frecuentes y han llegado a un total de 18 en el periodo) supone el traslado de una petición proveniente de un miembro de la comunidad universitaria a un órgano de gobierno, y la decisión final.

2.2. Informes y recomendaciones

Según el art. 3 del Reglamento, "el Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia cuando,

detectada una situación que suponga incumplimiento de la legislación o discriminación, considere oportuno dirigirse a un órgano de la Universidad para que modifique su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que estime oportunas”.

A lo largo de este periodo, que va desde febrero de 2004 a mayo de 2005, no han faltado ocasiones para detectar algunos problemas de funcionamiento, que si bien no son graves sí dan lugar a incomodidades y molestias, especialmente a los estudiantes. La mayoría de las veces la actuación ha sido provocada por la llegada de varias quejas o reclamaciones relacionadas con un mismo asunto, pero en otros casos se ha actuado en colaboración con algún órgano unipersonal de la Universidad, por lo general para paliar la falta de normativa en algún aspecto importante de la vida estudiantil. A continuación se resume la motivación y contenido esencial de los informes y las recomendaciones emitidos en el periodo, que se anexan en los Apéndices de la presente Memoria y se pueden consultar y obtener en versión electrónica en la dirección siguiente: [www.uah.es/defensor_universitario/informes/recomendaciones.htm] de la página web del Defensor.

Exámenes orales

La primera actuación fue una iniciativa conjunta con el Vicerrectorado de Docencia, debido a determinadas irregularidades detectadas en la realización de exámenes orales. Aunque la correcta expresión oral debe ser un objetivo en cualquier nivel docente, los exámenes orales son raros en la Universidad de Alcalá, y además temidos por los estudiantes, que apetecen más de la forma tradicional escrita por permitirles reflexionar antes de contestar.

La motivación principal de la recomendación, no obstante, era la de procurar que el derecho de revisión pudiese ejercerse también en los exámenes orales. No obstante, debido a la falta de regulación de este tipo de pruebas, se extendió la recomendación a todo el procedimiento a

seguir, desde la programación docente hasta la revisión de las pruebas. El texto íntegro de la recomendación, de 26 de julio de 2004, puede verse en el Apéndice 7.2, y está basado en normativa de otras universidades españolas que la tienen regulada.

La realización de exámenes orales debe estar prevista y anunciada en los programas de las materias o asignaturas, así como la forma en que se realizarán, o bien ser acordada con los alumnos interesados. Es esencial que las pruebas sean públicas y, a ser posible, realizadas por varios evaluadores. A efectos de velar por los derechos de los estudiantes en la revisión, y también de los que corresponden a los profesores, debe conservarse una prueba material del contenido del examen (por ejemplo la grabación, los esquemas o los resúmenes del alumno hechos para la contestación).

Retrasos en la entrega de actas de asignaturas

La iniciativa del informe sobre entrega de actas llegó después de que, en el mes de marzo de 2005, el Vicerrectorado de Docencia enviase una carta a los Departamentos avisando del alto número de actas sin entregar, una vez que se había cerrado el plazo de entrega el día 28 de febrero.

La recomendación, dirigida al Vicerrectorado con copia a Vicerrectores, Decanos y Directores de Centros y Directores de Departamentos, lleva fecha de 29 de marzo de 2005. Una copia de la misma puede verse en el Apéndice 7.3, al final de esta Memoria.

Para corroborar esta apreciación cualitativa, a la vez que para hacer un seguimiento, se solicitó al Servicio de Alumnos que informase de las actas no entregadas y no cerradas a principios, mediados y finales del mes de marzo de 2003. Los resultados fueron bastante desoladores como puede verse en el CUADRO 4, donde es patente que a la fecha límite de entrega de actas no se habían cumplimentado el 50 por 100 de las mismas. Esta cantidad

de actas no entregadas, tras las cuales probablemente hay miles de estudiantes que tardaron bastante más de lo previsto en conocer sus calificaciones, fue remitiendo durante el mes de marzo y a finales del mismo se regularizó casi totalmente la solución.

CUADRO 3 : EVOLUCIÓN DE LOS RETRASOS EN LAS ACTAS

FECHA	SIN CALIFICAR	%	SIN CERRAR	%
1-03-2005	376	20	951	50
11-03-2005	82	4	228	12
29-03-2005	18	1	103	5

Esta demora dice poco a favor del cuidado que la Universidad en general pone en cumplir sus propias normas, aprobadas en Consejo de Gobierno, por lo que debe ser objeto de supervisión especial en el futuro, ya que si se han realizado los exámenes y terminado entre dos y tres semanas antes, no hay razón para demora tan grave, por lo cual se recomendaba al Vicerrectorado de Docencia que extremase la vigilancia en las siguientes convocatorias de exámenes.

Revisiones de exámenes

La recomendación sobre procedimientos a seguir en las revisiones de exámenes tuvo su causa en una serie de quejas recibidas de los estudiantes sobre problemas en la revisión de exámenes de la convocatoria de febrero de 2005, así como en la ausencia de normativa sobre el particular en nuestra Universidad, toda vez que uno de los pocos desarrollos reglamentarios que quedan por llevar a cabo es el Estatuto del Estudiante, contemplado en el art. 146 de los Estatutos de la UAH como un compendio de los deberes y derechos generales de los estudiantes, que debe contener, entre otras cosas, las disposiciones concernientes a la evaluación del rendimiento académico, uno de cuyos puntos es la publicidad de calificaciones y el ejercicio del derecho de revisión de las mismas (art. 144.4 de los Estatutos).

La recomendación es, en realidad, un conjunto de reflexiones sobre el proceso que sigue a la emisión de las calificaciones, y alcanza tanto a la revisión en sí como a la custodia de los exámenes. No obstante, se señalaba de una manera muy categórica que la revisión, como derecho del estudiante, se extiende a cualquier tipo de prueba o evaluación, desde la entrega de un trabajo escrito hasta un examen final, pasando por los resultados de las prácticas o las pruebas parciales (eliminadoras o no), ya se haya realizado de forma oral, escrita o utilizando cualquier otro procedimiento.

Muy resumidamente, porque los interesados pueden ver el texto completo en el Apéndice 7.4 de la presente Memoria, la recomendación daba a los profesores y Departamentos los siguientes consejos, que podrían muy bien ser llevados a la futura regulación:

- a) ser flexibles al administrar el proceso de revisión, de manera que se ejerza como un derecho del alumno a entender y comentar sus fallos y la calificación, sin poner trabas innecesarias a la misma;
- b) crear en cada Departamento, para resolver ciertos conflictos entre profesores y estudiantes, una Comisión de Apelación de Calificaciones, a la cual podrían recurrir por escrito los estudiantes que tuvieran un disenso fuerte respecto al resultado final de sus exámenes o no hubiesen sido atendidos en las revisiones;
- c) conservar los exámenes y otros soportes de las pruebas realizadas durante un periodo prudente (por ejemplo no más de 12 meses), y sin embargo guardar las calificaciones, que admiten un soporte electrónico y no ocupan espacio, durante un periodo mayor (por ejemplo cinco años), con el fin de subsanar los posibles errores materiales en las actas.

Es preciso señalar que la mayoría de las revisiones de examen, como han hecho ver muchos Decanos, Directores y profesores, se adecuan en nuestra Universidad a estos

consejos, por lo que la recomendación puede servir como recordatorio útil para docentes y discentes.

Por último, es menester señalar que son muchas las Universidades que tienen establecido un procedimiento de exámenes, entrega de calificaciones, revisión y custodia de exámenes, por lo que no tiene que ser difícil ni demorar mucho tiempo la aprobación, por el Consejo de Gobierno, de la normativa que solucione definitivamente estos extremos en la Universidad de Alcalá.

Exámenes de alumnos de programas de intercambio

El motivo de elaborar una recomendación sobre el trato especial que en ocasiones necesitan los estudiantes de programas tales como los SOCRATES/ERASMUS, los de movilidad, los intercambios bilaterales u otros fue, aparte de la recepción de algunas consultas por parte de los interesados, la preocupación de los Coordinadores de estos programas en algunas Facultades y Escuelas, que deseaban un trato igual y equitativo para los diferentes casos que se pueden presentar.

Por esta razón, tras recabar la documentación necesaria, se emitió el 20 de mayo de 2005, una recomendación cuyo texto se puede ver en el Apéndice 7.5, dirigida a los Decanos y Directores de Centros, así como a los Coordinadores Erasmus y Directores de Departamentos, para que se dirigiesen a los profesores de los estudiantes implicados y les encareciesen la conveniencia de realizar exámenes en fechas especiales cuando fuese necesario, o bien a distancia (por correo electrónico o fax) en coordinación con algún colega de la Universidad de acogida y que implicasen a las Juntas de Centro para que aprobasen explícitamente la realización de iniciativas tendentes a facilitar este tipo de exámenes.

Otras recomendaciones e informes

Aparte de las anteriores, que se han resumido por su interés, el Defensor Universitario ha emitido, con fecha 28

de marzo de 2005, un Dictamen sobre el derecho de los becarios de investigación de programas nacionales y regionales a que se considere su periodo de beca a efectos de cómputo de quinquenios docentes, emitido el 28 de marzo de 2005, interpretando el significado del término "periodo docente", introducido por la Orden de 3 de noviembre de 1989, que desarrolló el Real Decreto 1086/1989 de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario, de manera que no queden excluidos los años que el profesor solicitante de la primera evaluación del complemento ha pasado como becario de investigación, como hacen la inmensa mayoría de las Universidades españolas, incluidas las de Madrid a pesar de la opinión en contra de la propia Comunidad Autónoma. Este Dictamen, que no se ha incluido como Apéndice en la presente Memoria, está disponible en la página del Defensor Universitario, en la siguiente dirección: [http://www.uah.es/defensor_universitario/informes/informes.htm]

Desde el mes de diciembre de 2004, la Oficina del Defensor está llevando a cabo una investigación en profundidad de la actuación de los Tribunales de Compensación, que llevará en las próximas semanas a la elaboración de un Informe que se pretende difundir extensamente a las Facultades y Escuelas, donde se hace un análisis de la actuación de estos Tribunales y se recomienda que se establezcan y difundan los criterios que se siguen para evaluar a los candidatos que deseen superar la última asignatura de la carrera mediante este sistema.

2.3. Relaciones con órganos de gobierno y representación

Órganos colegiados

El Defensor Universitario, que no puede formar parte de ningún órgano de gobierno del que no sea miembro nato, para no incurrir en conflictos de intereses, tiene sin embargo que relacionarse permanentemente con órganos individuales y colegiados en la Universidad.

Las relaciones con las autoridades y los órganos colegiados sirven fundamentalmente para dar a conocer las características de la institución y sus funciones, para intercambiar puntos de vista sobre los problemas o para recabar información que le permita emitir opiniones más autorizadas sobre los asuntos que le han sido sometidos.

Una primera decisión que tomó el Defensor fue solicitar al Rector ser invitado permanente a todas las sesiones del Consejo de Gobierno, para conocer todos los temas y decisiones del mismo, como órgano máximo de gobierno de la Universidad.

Por otra parte, al ser la figura del Defensor nueva en la institución universitaria, se consideró importante una labor de difusión de las características, funciones y servicios que la misma suponía, para lo que se iniciaron contactos con los Decanos de Facultades y Directores de Escuela, a fin de poder ser invitado a una sesión de la Junta de Centro. Los diferentes Centros han respondido a esta iniciativa de forma positiva, y hasta el momento se han tenido intervenciones en las Juntas de Farmacia, Medicina e Informática, y se espera reanudar esta ronda de presentaciones el próximo curso 2005-06.

De igual forma, al ser los estudiantes el sector que más veces se dirige al Defensor, se pensó que fluidez en las comunicaciones con el Consejo de Estudiantes y las Delegaciones de Alumnos de los Centros eran esenciales para el buen funcionamiento del servicio prestado, ya que en muchas ocasiones los casos planteados han pasado previamente por estos órganos antes de llegar a la Oficina del Defensor.

Por eso se han realizado presentaciones de la figura del Defensor Universitario en el Consejo de Estudiantes en marzo de 2004, así como en la reunión conjunta de Consejo y Delegaciones que tuvo lugar en diciembre de ese mismo año. Con independencia de lo anterior, se ha asistido con estos mismos propósitos a reuniones de las Delegaciones

de las Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales (marzo 2004), Medicina (mayo 2004), las Delegaciones que actúan en la Escuelas sitas en el Edificio Politécnico (diciembre 2004) y Magisterio (febrero 2005). También se espera continuar estas actividades durante el curso 2005-06.

Órganos unipersonales

La comunicación con los órganos unipersonales de la Universidad es continua, y se produce en algunos casos de forma periódica y en otros en la medida que los casos tratados lo requieren.

Se ha establecido un comunicación periódica, basada en reuniones programadas para tratar asuntos de interés común, con el Rector, el Secretario General y los Vicerrectores más directamente afectados por los temas que llegan a la Oficina del Defensor (en especial el Vicerrector de Departamentos, el de Investigación, el de Estudiantes y Promoción y el del Campus de Guadalajara).

Por otra parte, se ha recurrido a menudo a reuniones con Decanos o Directores, en la medida que había una acumulación de casos planteados en sus respectivos Centros. En este sentido han sido muy fructíferos los encuentros con los Directores de la Escuela Politécnica, la Escuela de Informática y la Escuela de Magisterio, tanto por la afluencia de casos resueltos gracias a los contactos como por la inestimable colaboración prestada para tratarlos.

Por último cabe destacar la línea de información y colaboración iniciada con la Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá, puesto que no sólo los problemas abordados tienen un notable grado de paralelismo, sino que las más de las veces hay una identidad de análisis y soluciones en lo que toca a la consecución de la calidad de los servicios, ya que es también una finalidad reconocida en el Reglamento de la citada inspección. En este marco de colaboración se producen reuniones periódicas de intercambio de información, y además el Defensor

Universitario tiene intención de asistir a la IV Jornada de Inspección de Servicios de las Universidades, que se celebrará en Almagro (Ciudad Real) el próximo mes de junio.



3. INICIATIVA SOBRE EXENCIÓN DE MATRÍCULA A ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD

Uno de los síntomas de desarrollo de cualquier institución social es el grado de integración de las personas con discapacidad. Hasta el momento, la Universidad de Alcalá se ha caracterizado por actuaciones de eliminación de barreras arquitectónicas en sus edificios, pero todavía tiene mucho camino por recorrer en la integración de estudiantes y trabajadores con discapacidad.

La legislación general y universitaria han progresado, en los últimos años, a un ritmo mucho más rápido que las actuaciones de esta y otras instituciones universitarias, de forma que es un hecho que la educación superior está muy desfasada en la integración de personas con necesidades especiales, puesto que otros niveles educativos (primaria y secundaria) han avanzado en los últimos veinte años hasta colocarse al nivel de los países más desarrollados en este aspecto.

Para tratar de avanzar en este campo, el Defensor Universitario promovió, junto con el Vicerrector de Estudiantes y Promoción, en julio de 2004, una iniciativa consistente en presentar al Consejo de Gobierno una propuesta sobre exención total de matrícula para estudiantes con discapacidad.

El Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa y presentó al Consejo Social una normativa por la que todos los estudiantes que pudiesen acreditar un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento quedarían exentos de pago del precio público de matrícula. El Consejo Social, por su parte, aprobó esta exención, que lleva la forma jurídica de una beca por el importe total de las tasas académicas, el 22 de julio de 2004.

Posteriormente a este acuerdo, el propio Consejo Social consiguió que la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha se hiciese cargo de la matrícula de los estudiantes residentes en la misma, y desde este mismo curso compensa a la Universidad de Alcalá con una cantidad igual a las tasas dejadas de percibir. Por su parte, la Comunidad Autónoma de Madrid, mediante Orden 3832/2005, de 22 de julio (BOCAM de 19 de agosto), de la Consejería de Educación, ha convocado

ayudas para alumnos con discapacidad, matriculados en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid, en virtud de la cual compensa a las Universidades las cantidades dejadas de ingresar por exención de matrículas a los estudiantes con discapacidad.

La iniciativa de exención, por tanto, no ha causado coste para la Universidad, y ha permitido favorecer a 35 estudiantes de la misma en el curso 2004-05.

Desde luego, esta actuación no es más que un botón de muestra de las que hay que emprender para la integración de las personas con discapacidad en la Universidad. A este respecto es de remarcar la puesta en funcionamiento, dentro del Vicerrectorado de Campus y Calidad Ambiental, de la Oficina de Integración y Vida Independiente, cuyo objetivo es el desarrollo de programas para la integración efectiva de esta colectividad.

El Defensor Universitario cree que la Universidad de Alcalá no alcanzará su madurez hasta que cualquier estudiante con discapacidad (motórica, sensorial o psíquica), que pueda seguir estudios universitarios, tenga garantizado su acceso a la Universidad en las mismas condiciones que los demás, y asegurado un trato que le coloque al mismo nivel en cuanto a las condiciones de aprendizaje.

No obstante, la integración de estudiantes estaría incompleta si no se pueden también integrar como profesores y personal de administración y servicios las personas con discapacidad.

En este sentido, la Oficina del Defensor está preparando una declaración que presentará a las autoridades universitarias en el mes de junio de 2005.

4. RECOMENDACIONES MÁS IMPORTANTES A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA UAH

Es una tradición, y como tal está recogida en muchos de los informes emitidos por Defensores Universitarios, la realización de recomendaciones a los órganos de gobierno de las universidades sobre aspectos importantes relacionados con los asuntos de la Universidad, que se van detectando al recibir las consultas o quejas y al pulsar la opinión y el estado de ánimo de los universitarios de los distintos sectores, ya sean estudiantes, docentes, investigadores o personal de administración y servicios.

Por esta razón, esta última sección pretende ser una llamada de atención—con el debido respeto—sobre los extremos más relevantes o urgentes que, según la experiencia del Defensor Universitario, debieran abordar en su actuación los diferentes órganos de gobierno, especialmente los más importantes, que son el Consejo de Gobierno y el Consejo de Dirección de la misma, presididos ambos por el Rector.

Por tanto, la lista de recomendaciones que se ofrece a continuación no es exhaustiva, puesto que el conocimiento de quienes la elaboran es parcial, pero todos los problemas que se tratan de atajar con las mismas son relevantes para el devenir futuro de la Universidad. Al hacerlas, el Defensor pretende solamente velar por la prestación del servicio público de enseñanza, que la Universidad de Alcalá ofrece, mediante la consecución de la calidad máxima y el bienestar de los usuarios.

1) Estatuto del Estudiante

La promulgación del conjunto de disposiciones que constituyen el Estatuto del Estudiante (derechos, deberes, evaluación, permanencia, becas, régimen disciplinario, etc.), previsto ya en el art. 147 de los Estatutos de la UAH, y no llevado a cabo aún ni siquiera parcialmente, es una necesidad de primera magnitud, porque la gran mayoría de los problemas planteados por los estudiantes, y buena parte de las dudas de los Departamentos y profesores, tienen que

ver con cuestiones que debieran estar contempladas en la normativa de la UAH, pero que todavía no lo están.

2) Evaluación de asignaturas

De la misma forma que algunos aspectos relacionados con la docencia, como la asignación de profesores, los horarios, las fechas de exámenes y otros extremos han sido objeto de tratamiento y solución satisfactoria desde hace años, hay un aspecto todavía no abordado, desde un punto de vista normativo, en la Universidad de Alcalá que es la evaluación de conocimientos. A este respecto cabe hacer una triple recomendación a los órganos de gobierno de la UAH:

- que los programas de las materias recojan claramente los procedimientos de evaluación que seguirán los profesores, así como el sistema de calificación;
- que se estudien y esclarezcan, de forma sistemática, los casos más extremos de fracaso en las evaluaciones (por ejemplo todas aquéllas actas que contengan más del 80 por ciento de suspensos); y
- que se establezcan mecanismos de revisión de las calificaciones en el seno de los Departamentos, como forma de control de la actividad de los profesores.

3) Actas de calificaciones

El estado de retraso general de las entregas de actas, y por tanto de conocimiento de las calificaciones por parte de los estudiantes afectados, ya se ha tratado en el apartado 2.2, sobre informes y recomendaciones, de esta Memoria. La recomendación que se sigue de este estado de cosas es que todos los órganos de gobierno deben movilizarse para evitar que en lo sucesivo se produzcan demoras en la entrega de calificaciones y en la firma de las actas. Con independencia de lo anterior, es conveniente que la Universidad de Alcalá se plantee que la publicación en los tablones de anuncios de actas con nombres y calificaciones de los estudiantes, hecha sin su consentimiento expreso, a pesar de ser una costumbre

ancestral, puede ir contra los derechos fijados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, según pone de manifiesto el Informe 469/2004 de la Agencia Española de Protección de Datos, al que se puede acceder en la dirección de Internet: [<https://www.agpd.es/index.php?idSeccion=468>].

4) Encuestas de los docentes

Al contrario que en la evaluación de los estudiantes, donde se consumen una gran cantidad de recursos para que la seguridad y la fiabilidad se puedan garantizar, en la evaluación de los docentes se emplean—desde hace tiempo—técnicas y medios tan insuficientes que distan mucho de poder producir unos resultados satisfactorios. Sin embargo, los resultados de las encuestas se utilizan ampliamente para cometidos internos (por ejemplo, al decidir promociones y al asignar o renovar contratos) y externos (por ejemplo en acreditaciones o habilitaciones). Es muy importante y urgente tomar decisiones que produzcan una mejora significativa en los resultados para que la evaluación procedente de los estudiantes, ya inevitable porque forma parte del estilo de gestionar la Universidad, sea certera, insesgada, objetiva y responsable, lo que implica depurar el proceso técnicamente y multiplicar los recursos económicos y humanos destinados a llevar a cabo la toma de datos y el tratamiento de los mismos, preservando siempre el secreto y la confidencialidad estadística.

5) Contratación de profesores con instrumentos inadecuados

La necesidad de prestar servicios docentes no reglados por parte de algunos Centros en la Universidad (el más significativo de los cuales es el Instituto de Estudios Norteamericanos) ha llevado, desde hace más de una década, a utilizar instrumentos poco adecuados para la contratación de profesorado, lo que ha hecho peligrar en ocasiones la labor realizada por este tipo de Centros, a la vez que ha llevado a la Universidad a entrar en litigios sindicales y judiciales que en nada benefician a su imagen. Como consecuencia de ello se han llegado a producir situaciones

donde a los profesores habituales se les paga únicamente en concepto de conferencias o, lo que es más preocupante, se les contrata en figuras laborales del personal de administración y servicios.

Puesto que la actuación de la Universidad de Alcalá debe atenerse en todo momento a los principios de legalidad y equidad, este tipo de situaciones debe evitarse, lo que no quiere decir que se dejen de prestar los servicios docentes citados, sino que se arbitren los procedimientos y medios para solventar este problema de forma permanente, de manera que no se vulnere el espíritu de la legislación universitaria. Existen, al respecto, varias soluciones que respetan los principios antedichos, que permiten conseguir la flexibilidad y agilidad con que la gestión de estos Centros debe ser llevada.

6) Servicio prestado por las secretarías de alumnos

Aunque en los últimos meses se ha hecho un gran esfuerzo de racionalización para resolver los problemas que tradicionalmente planteaban las secretarías, mediante un proceso de concentración cuyas ventajas se harán sentir con el tiempo, hay un problema reincidente a resolver que es el nivel de atención al alumno de algunas de las secretarías. Las causas de este problema son bien conocidas, y van desde la saturación de algunos Centros (el ejemplo más característico es la Politécnica) a la falta de idoneidad para el trato de algunas de las personas que están en las ventanillas cara al público o la descoordinación informativa en ciertas ocasiones entre las secretarías y otros órganos universitarios. Como en buena medida las secretarías de alumnos son la cara que la Universidad ofrece a sus estudiantes, y éstos forman su imagen del servicio que se les ofrece, según si les solucionan o no los problemas que plantean, es preciso garantizar un trato que sea a la vez eficiente y cortés, que no suponga que el estudiante conoce todos los trámites a seguir y que le guíe de la forma más completa para resolver el problema planteado, o que le dirija hacia el órgano competente para hacerlo.

7) Escuela de Magisterio de Guadalajara

Aunque las quejas de los estudiantes han estado repartidas de forma homogénea entre los tres Campus de la UAH, las correspondientes a Guadalajara se han centrado casi exclusivamente en la Escuela de Magisterio y, dentro de la misma, fundamentalmente en las condiciones que tienen que soportar los estudiantes, que han vuelto al edificio hace dos cursos. Las continuas quejas relativas a las condiciones del mismo (calefacción, cafetería, falta de adecuación de algunas aulas, etc.), al trato recibido en ocasiones en la Secretaría de alumnos y a las precarias condiciones de las asignaturas cuya parte práctica se debe impartir en instalaciones deportivas (que no es sólo el caso de la especialidad de Educación Física, sino también el de Educación Infantil y Educación Musical), hacen que deba recomendarse un cuidado especial por solucionar estos problemas, que requieren una actuación por parte de la gerencia y otros órganos de gobierno, antes de que las relaciones con los estudiantes se deterioren de forma irreparable.

8) Eliminación de la limitación temporal de permanencia de estudiantes en la UAH

Como en muchas otras universidades, la de Alcalá limitó el número de años que los estudiantes podían estar cursando una determinada titulación, como forma de incentivar al estudiante a la vez que de racionalización del uso de los recursos limitados de que la institución dispone. Sin embargo, en los momentos actuales la sobrecarga que puede suponer el mantenimiento de estudiantes durante algunos años más de los previstos para alcanzar su titulación es menos gravosa que en el pasado, y además es posible demostrar que los estudiantes, tras un periodo en la universidad sin conseguir un título, abandonan la misma de forma espontánea para trabajar, aunque guarden el deseo de terminar en algún momento más propicio. Aparte de lo anterior, la limitación en sí no surte ningún efecto porque no es raro ver casos donde los estudiantes han logrado, gracias a los resquicios de la normativa, aguantar 10 y hasta 15 años matriculándose sucesivamente año tras año, por lo que

se puede afirmar que la limitación no tiene apenas efectos prácticos, pero consume mucho tiempo para gestionarla. En función de lo anterior, el Defensor Universitario recomienda a los órganos competentes (Consejo de Gobierno y Consejo Social) que consideren positivamente y procedan a eliminar la restricción temporal incluida en la regulación de la permanencia.



5. APÉNDICES

APÉNDICE 7.1

Reglamento del Defensor Universitario de la UAH, aprobado en el Claustro de 4 de junio de 2004, con el art. 21 modificado según acuerdo del Claustro de 30 de mayo de 2005

REGLAMENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

En cumplimiento de lo preceptuado en el apartado a) del artículo 243 los Estatutos de la Universidad de Alcalá, aprobados mediante Decreto del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid 221/2003, de 23 de octubre (BOCM de 31 de octubre), el Claustro, en su sesión del día 4 de junio de 2004. , ha aprobado el presente Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, en el que se regulan tanto las funciones, competencias y procedimientos de este órgano, como el funcionamiento de su oficina.

CAPÍTULO I. Naturaleza y competencias del Defensor Universitario.

Art. 1. Naturaleza y competencias.

1. El Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá es, según el artículo 240 de los Estatutos de la Universidad, el órgano unipersonal encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los órganos y servicios de la misma, con el fin de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad.
2. El objetivo primordial de la actuación del Defensor Universitario es la mejora de la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación, ofrecido por la Universidad a la sociedad.
3. El Defensor Universitario tiene las competencias establecidas en el artículo 243 de los Estatutos de la Universidad.

Art. 2. Actuación a instancia de parte.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede dirigirse, en demanda de protección, al Defensor Universitario, expresando de forma fehaciente sus cuestiones, quejas, reclamaciones o conflictos que tengan su origen en la actuación de otros órganos, servicios administrativos, comisiones académicas u otras instancias, cualquiera que sea su naturaleza, que operen en el seno de la Universidad o en nombre de la misma, incluyendo las entidades que actúen en régimen de dirección única con ella.

Art. 3. Actuación de oficio.

El Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia cuando, detectada una situación general que suponga incumplimiento de la legislación o

discriminación, considere necesario dirigirse a un órgano de la Universidad de Alcalá para que modifique su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que estime oportunas.

Art. 4. Criterios de actuación.

En su actuación, el Defensor Universitario sopesará las razones que han llevado a la actuación que se denuncia, así como los fundamentos jurídicos, administrativos y de gestión subyacentes, y formulará una recomendación de actuación, en la que podrá sugerir que se cambie dicha actuación, que se tomen medidas para no repetirla en el futuro o que se cambie la normativa en la que se basa, siempre que fuera competencia de la propia Universidad.

Art. 5. Recomendaciones.

Las decisiones e informes del Defensor no tendrán carácter vinculante ni serán de obligado cumplimiento. Por su naturaleza de recomendaciones, no serán susceptibles de recurso alguno.

Art. 6. Colaboración.

Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a prestar su colaboración al Defensor Universitario. En especial le harán llegar, cuando lo requiera, las resoluciones, actas, oficios y demás documentos donde estén recogidos los acuerdos relativos a las actuaciones que le hayan sido denunciadas. Además, estarán obligados a comparecer, personalmente o por escrito, cuando sea necesario para el proceso de investigación de las actuaciones.

Art. 7. Asistencia al Claustro.

El Defensor Universitario podrá asistir a las sesiones del Claustro, con voz pero sin voto.

Art. 8. Medios materiales y personales.

1. El Defensor Universitario dispondrá de una consignación presupuestaria propia, que será fijada en los presupuestos generales de la Universidad, para atender a los gastos que suponga la prestación del servicio y que gestionará a través del correspondiente centro de coste propio. Además, contará con una sede representativa y podrá utilizar, previa comunicación, los medios e instalaciones con que cuente la Universidad y las entidades que actúen en régimen de dirección única con ella.

2. El Defensor Universitario contará con el personal que resulte necesario y que figure en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

CAPÍTULO II. Nombramiento y cese

Art. 9. Elección.

La elección del Defensor Universitario constará en el orden del día de la sesión del Claustro. Presentado el candidato por parte de la Mesa del Claustro, se procederá a la votación secreta por parte de los claustrales. De no alcanzar la mayoría requerida, la Mesa estará obligada a presentar un nuevo candidato en el plazo de un mes, procediendo a la convocatoria de la sesión correspondiente.

Art. 10. Mandato.

El período de tres años que constituye el mandato del Defensor Universitario comenzará a contar desde el día siguiente al de su elección. Al cumplirse el plazo previsto, si no hubiera

sido renovado en su cargo o sustituido, el Defensor quedará en funciones y se deberá convocar una nueva elección en la primera sesión del Claustro que se convoque.

Art. 11. Sustitución.

En caso de vacante, ausencia o de cualquier causa de imposibilidad de ejercicio del cargo, el Defensor Universitario será sustituido, por este orden, por los Defensores Adjuntos Primero y Segundo.

Art. 12. Revocación del Defensor Universitario

La revocación del Defensor Universitario podrá ser instada, ante el Claustro, en las mismas condiciones establecidas para la convocatoria extraordinaria de elecciones a Rector. En la sesión del Claustro convocada al efecto, que a diferencia del cese del Rector no deberá tener forzosamente el carácter de extraordinaria ni tener como único punto del orden del día esta revocación, se dará audiencia al Defensor Universitario y se resolverá mediante votación por papeleta.

Art. 13. Defensores Adjuntos.

Los dos Defensores Adjuntos serán nombrados y destituidos oficialmente por el Rector, a propuesta exclusiva del Defensor Universitario, dando conocimiento de ello al Claustro y al Consejo de Gobierno. Salvo por el caso contemplado en el artículo 11, los Defensores Adjuntos cesarán cuando cese el Defensor que los propuso. En todas sus actuaciones, los Defensores Adjuntos tendrán la misma consideración que el Defensor Universitario

Art. 14. Indemnidad.

Ni el Defensor Universitario ni los Defensores Adjuntos podrán ser sancionados o expedientados por causa de las opiniones, recomendaciones o informes que manifiesten o elaboren en ejercicio de su función. De la misma forma, ninguno de ellos podrá excusar la expresión de su propio juicio o fundamentarlo en razón de la disciplina debida a otros órganos de la Universidad.

CAPÍTULO III. Régimen de actuación y procedimiento a seguir

Art. 15. Clases de actuaciones a instancia de parte.

Las actuaciones a instancia de parte del Defensor Universitario podrán ser clasificadas como consultas, quejas o reclamaciones y arbitrajes. En cada caso, teniendo en cuenta las directrices emanadas del Órgano de participación y asesoramiento, se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, aunque si fuera requerida una respuesta por escrito, deberá darse por este medio. El período máximo para la resolución es de tres meses, a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.

Art. 16. Clases de actuaciones de oficio.

Las actuaciones por iniciativa propia del Defensor Universitario podrán ser clasificadas como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados. El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. De no producirse la respuesta adecuada, el Defensor podrá poner en conocimiento de la autoridad jerárquica superior la situación, para que tome las medidas oportunas.

Art. 17. Admisión y tramitación.

Formuladas la consulta, o la queja o reclamación, el Defensor tendrá quince días hábiles para admitirlas a trámite, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa contraria. En todo caso, una vez admitidas, se dará cuenta a los órganos o servicios cuya actuación haya originado el conflicto, a fin de que aporten las justificaciones oportunas o los fundamentos de su comportamiento en un periodo máximo de quince días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Defensor podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda. El Defensor podrá mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estime conveniente este procedimiento para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.

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

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

Art. 19. Confidencialidad.

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

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

Art. 20. Arbitraje.

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

Art. 21. Memoria (redacción dada por el Claustro de 20-V-2005).

En la sesión ordinaria correspondiente a los meses de abril o mayo el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria que será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas. El Presidente del Claustro podrá prever, en la siguiente convocatoria de este órgano, la posibilidad de que el Defensor Universitario comparezca para

responder a las preguntas que los miembros puedan plantear respecto de las actuaciones recogidas en la memoria.

CAPÍTULO IV. Órgano de Participación y Asesoramiento

Art. 22. Composición.

El Órgano de Participación y Asesoramiento establecido en el artículo 245 de los Estatutos de la Universidad será nombrado por el Claustro, estará presidido por el Defensor Universitario y de él formarán parte dos estudiantes, dos miembros del personal de administración y servicios y dos miembros del personal docente e investigador. Los componentes de este órgano serán designados por los sectores a los que pertenezcan. Como Secretario, con voz, pero sin voto, actuará un miembro del personal al servicio del Defensor Universitario, designado por éste.

Art. 23. Mandato.

Se nombrarán tantos titulares como suplentes. Los componentes dejarán de pertenecer al Órgano de Participación y Asesoramiento por dimisión, cuando dejen de pertenecer al Claustro o cuando cese su relación como estudiantes, personal de administración de servicios o personal docente e investigador de la Universidad de Alcalá.

Art. 24. Competencias.

El Órgano de Participación y Asesoramiento, que se reunirá en pleno, con asistencia del Defensor Universitario y sus Adjuntos, al menos tres veces en el curso académico, recibirá información de los asuntos tramitados, así como de la política general seguida por el Defensor al resolver las diferentes cuestiones planteadas. De estas reuniones se levantarán las actas correspondientes, que servirán de referencia para que el Defensor fije su política de actuación, aunque no estará condicionado ni vinculado necesariamente por las opiniones y sugerencias expresadas en ellas.

Art. 25. Otras reuniones sectoriales.

Con independencia de las reuniones en pleno, el Defensor Universitario podrá mantener reuniones con los representantes de cada sector, a fin de intercambiar opiniones y puntos de vista sobre los casos en trámite y demás actuaciones a seguir o emprender.

CAPÍTULO V. Reforma del Reglamento

Art. 26. Reforma

Este Reglamento podrá ser modificado por el Claustro, ya sea por iniciativa del Defensor Universitario, ya por iniciativa del propio Claustro. En la proposición, deliberación y aprobación de las modificaciones, se estará a lo establecido para la modificación del Reglamento de Régimen Interno del Claustro.

Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Claustro de la Universidad de Alcalá, se publicará en el Boletín Oficial de la misma y estará disponible para todos los miembros de la comunidad universitaria.

APÉNDICE 7.2

Recomendación sobre exámenes orales, de 26 de julio de 2004

ASUNTO: Recomendación sobre procedimientos a seguir en los exámenes orales

DESTINATARIOS: Facultades, Escuelas, Institutos, Departamentos y Centros

REF.: REC.GRAL. 1/04 (04/07/22)

Se ha recibido, en la oficina del Defensor Universitario, una consulta relativa al procedimiento apropiado para la realización de exámenes orales, cuya práctica es habitual, en determinadas titulaciones, por parte de algunos profesores de esta Universidad.

La inexistencia de una normativa de exámenes, ya fuera específica o incardinada en otras de tipo general, como podría ser un reglamento de estudios, hace difícil plantear recomendaciones que cubran un aspecto tan concreto, puesto que muchos de los consejos serían mejor entendidos en un contexto más global que regulase la enseñanza, el aprendizaje y la evaluación del mismo. No obstante, la preservación de los derechos de los estudiantes en cuanto a una evaluación con garantías justifica la emisión de estas recomendaciones, que no empecen la petición de una normativa de mayor calado que aborde tanto éste como otros temas conexos, a emitir por los órganos de gobierno de la Universidad.

En concreto, el derecho a preservar es el establecido en el artículo 137.1.c) de los Estatutos vigentes de la Universidad de Alcalá, donde se recoge que, entre los derechos que asisten a los estudiantes, está el de

... ser valorados objetivamente y con equidad en su rendimiento académico y reclamar o impugnar, con las debidas garantías, cualquier presunta actuación injustificada o arbitraria.

A los efectos de elaborar esta recomendación, que trata de resolver el problema planteado pero tiene vocación de ser difundida para general conocimiento por las Facultades, Escuelas, Institutos, Departamentos y Centros de la Universidad de Alcalá, se ha consultado con miembros de la comunidad universitaria, en especial con profesores, alumnos y responsables de la docencia. También se han revisado los Estatutos de las Universidades que abordan explícitamente este problema, que en general son coincidentes en sus disposiciones relativas a la preservación del derecho antes descrito.

En función de lo anterior, tengo a bien recomendar que se sigan los siguientes procedimientos en el caso de realizar exámenes orales en las diferentes materias y asignaturas que se imparten:

PRIMERO: INCLUSIÓN EN LA PROGRAMACIÓN DOCENTE

La posibilidad o, en su caso, la obligación de realizar pruebas orales debe estar recogida explícitamente en los programas de las asignaturas o materias que se impartan, lo que implicará tanto su propuesta por parte de los profesores o las áreas encargadas de las mismas, como la aprobación del Departamento, Instituto Universitario u órgano

correspondiente, junto con el resto de los “criterios para la evaluación de los conocimientos” (art. 142.3 de los Estatutos de la UAH).

No obstante, la necesidad de realizar este tipo de pruebas puede ser sobrevenida (por ejemplo cuando el alumno ha tenido un accidente y no puede escribir temporalmente) o ineludible para ciertos estudiantes (es el caso de los discapacitados que no puedan rendir sus exámenes por escrito). En estos casos, se recomienda a los profesores que concierten con la mayor antelación posible la forma de realizar las pruebas orales con los alumnos afectados, teniendo en cuenta las limitaciones que en cada caso supongan, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido, respecto a la atención a estudiantes con necesidades especiales (art. 138 de los Estatutos de la UAH).

SEGUNDO: REALIZACIÓN DE PRUEBAS ORALES

En función de lo establecido en las diferentes reglamentaciones consultadas, el denominador común de todas ellas es que los exámenes orales deben ser públicos y estar debidamente programados en el tiempo. Aparte de estas recomendaciones fundamentales, hay algunas otras secundarias respecto a la forma de realización que se comentarán a continuación.

Examen público: En esencia, esta recomendación establece que al lugar donde se realice la prueba tendrá acceso todo aquel miembro de la Universidad que lo desee, en especial los estudiantes que hayan pasado o vayan a pasar la misma prueba.

Examen programado: Los estudiantes deben ser citados mediante anuncio, preferentemente por escrito, donde se establezcan el lugar, día y hora aproximada de realización, junto con la duración de la prueba, si se puede prever. Es preferible evitar largas esperas programando las intervenciones de cada día. También es muy recomendable, a fin de mantener intacta la capacidad de juicio del profesor o profesores, no acumular en un mismo día muchos exámenes orales. Por último, y al objeto de dar al examinando la posibilidad de construir el razonamiento que va a desarrollar, es también recomendable concederle un tiempo prudencial después de realizar la pregunta: en especial, salvo que sea esencial la respuesta rápida para examinar los reflejos adquiridos por el estudiante, puede ser útil permitirle la realización de un esquema o croquis donde refleje la estructura de su respuesta.

Forma de realización: La forma de realización, para atender al derecho que motiva esta recomendación, es aquella en la que se puedan guardar más pruebas y alcanzar una mayor objetividad en la calificación. Aunque la recomendación más firme, en este punto, es que la prueba oral se haga ante dos o más profesores, o bien que se nombre o constituya un tribunal especial en las pruebas orales, en muchas ocasiones esto puede ser complicado de llevar a cabo. Por eso existen otras formas de conseguir estos mismos propósitos, que también son recomendables, con independencia de que hayan asistido varios profesores a la prueba. Entre las mismas se pueden citar:

- grabar la realización del examen (la grabación aporta la misma capacidad fehaciente que el examen escrito);

- exigir al alumno un esquema o un croquis con la estructura o el resumen de su respuesta;
- escribir los comentarios que suscite la intervención del alumno, de manera que quede constancia de los aciertos y los errores de la misma.

TERCERO: IMPUGNACIÓN DE LAS CALIFICACIONES

El estudiante que haya realizado una prueba oral tiene el mismo derecho que los sometidos a otro tipo de pruebas, respecto a la reclamación o impugnación de la evaluación de su rendimiento académico. Por ello, el profesor responsable de la asignatura hará la oportuna convocatoria para revisión de calificaciones, cuando publique los resultados de las pruebas realizadas.

Los procedimientos anteriormente descritos son útiles a la hora de explicar al estudiante evaluado los aciertos y errores cometidos en la prueba oral, así como justificar la calificación otorgada. De la misma forma, son válidos para que el estudiante razone sobre la validez y corrección de sus respuestas, y solicite en su caso la revisión de dicha calificación.

Las grabaciones, croquis, esquemas, notas que se hayan tomado durante la exposición y el resto de los documentos probatorios deben, por tanto, guardarse y exhibirse ante el estudiante que desee la reconsideración de la calificación otorgada, de la misma manera que se hace con los documentos que contienen pruebas escritas.

Por otra parte, si el examen ha estado atendido por más de un profesor, es recomendable que todos ellos acudan al acto de revisión de calificaciones, en la medida que hayan participado en los juicios conducentes a las mismas.

Estas recomendaciones, como ya se ha insistido, constituyen una primera aproximación al problema de la evaluación en un caso muy específico, cuya solución debe abordarse de la manera más general posible a través de la reglamentación de la evaluación del rendimiento académico, que los vigentes Estatutos de la Universidad de Alcalá encomiendan en su art. 146 al Consejo de Gobierno, a través del Estatuto del Estudiante.

Por otra parte, es importante que esta serie de recomendaciones estén en poder de los profesores de la Universidad, que sigan las prácticas aquí contempladas y realicen pruebas orales, lo antes posible, por lo cual se insta a los Decanatos de Facultades y a las Direcciones de Escuelas, Departamentos, Institutos y Centros para que las difundan entre los interesados.

En Alcalá de Henares, a veintiséis de julio de dos mil cuatro.

FDO: Dr. José Antonio GONZALO ANGULO
DEFENSOR UNIVERSITARIO

APÉNDICE 7.3

Informe sobre entrega de actas de las asignaturas,
de 29 de marzo de 2005

ASUNTO: Retrasos en la entrega de actas de la convocatoria de febrero de 2005

N/REF: 05/03/097-0

La recepción por algunos Departamentos de un oficio procedente de su Vicerrectorado de Docencia, en los primeros días del mes de marzo, informando de retrasos en la entrega de actas, así como las quejas verbales de algunos estudiantes sobre el retraso en la aparición de calificaciones y la realización de revisiones de exámenes, hicieron que esta Oficina del Defensor se interesase por la puntualidad en la entrega de las actas por los profesores de la Universidad de Alcalá.

Este escrito, cuya difusión general se pretende, a fin de dar a conocer la magnitud del problema, es un informe que, sin señalar a ningún Departamento, pretende servir de reflexión sobre la falta de cumplimiento de los plazos del calendario escolar aprobados por el Consejo de Gobierno.

Aunque pudiera parecer innecesario, es bueno recordar que las fechas límite para la entrega de actas no son indicativas, sino obligatorias y vinculantes, en tanto que marcan la apertura de plazos o son previas a la realización de otras actuaciones por parte de los estudiantes, y su incumplimiento puede obstaculizar o impedir el ejercicio de derechos como por ejemplo la obtención de certificados académicos (e incluso de títulos) o la anulación o extensión de matrículas previamente realizadas. Esto sin contar con la necesidad y el derecho que tiene cualquier estudiante a conocer su calificación en el plazo más breve posible desde el examen.

En ese sentido cabe invocar sendos apartados del art. 137 de los presentes Estatutos de la UAH, donde se reconocen los derechos:

c) A ser valorados objetivamente y con equidad en su rendimiento académico y reclamar o impugnar, con las debidas garantías, cualquier presunta actuación injustificada o arbitraria.

...

m) A obtener una gestión ágil y eficaz de sus intereses legítimos por parte de la administración académica.

La consecución de las “debidas garantías” y de la “gestión ágil de sus intereses legítimos” es, en buena parte, incompatible con el retraso en el conocimiento de las evaluaciones de las asignaturas.

Con estas premisas, y sabiendo que la fecha límite de entrega de actas estaba aprobada, para las asignaturas con examen final en la convocatoria de enero-febrero de 2005, en el día 28 de febrero, y que el número de actas de totales asciende a 1.895, puede evaluarse el

comportamiento general de la Universidad de Alcalá si se considera el siguiente cuadro-resumen, confeccionado con los datos proporcionados por el Servicio de Alumnos de la Universidad:

FECHA	SIN CALIFICAR	%	SIN CERRAR	%
1-03-2005	376	20	951	50
11-03-2005	82	4	228	12
29-03-2005	18	1	103	5

Es preciso señalar que los incumplimientos no se reparten de manera uniforme entre los diferentes Centros y campos de conocimiento, ya que hay 12 Departamentos que tenían un porcentaje mayor del 20 por ciento de actas sin calificar el 1 de marzo, pero esto no exonera de responsabilidad a todos ellos, puesto que ninguno de los 43 Departamentos con que cuenta la Universidad tenía cerradas todas las actas en esa misma fecha, como sería preceptivo.

También es necesario resaltar que la nómina de Departamentos con mayor proporción de actas sin entregar son los mismos en cualquiera de las tres fechas contempladas por el cuadro, lo que quiere decir que el problema detectado a principios de marzo está lejos de ser coyuntural, y muestra defectos significativos en el funcionamiento de estas unidades.

Por las razones aludidas, debo recomendarle que, **en las próximas convocatorias de junio y septiembre de 2005, continúe extremando la vigilancia sobre el proceso de entrega de actas a tiempo, y procure atajar con los mecanismos que tenga a su alcance los retrasos**, ya que la calidad de los servicios que la Universidad ofrece puede verse empañada por defectos como el retraso injustificado en la comunicación de notas y su incorporación a las bases de datos de la Universidad.

En Alcalá de Henares, a 29 de marzo de 2005

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

FDO: José Antonio GONZALO ANGULO

APÉNDICE 7.4
Recomendación sobre revisiones de exámenes

**RECOMENDACIONES A LOS DEPARTAMENTOS E INSTITUTOS
UNIVERSITARIOS SOBRE EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN
LAS REVISIONES DE EXÁMENES**
N/REF: 05709/093-0

La calificación de un examen, dentro de la Universidad de Alcalá, es un acto administrativo y como tal debe regirse por los principios de objetividad, eficacia y sometimiento a normativa que presiden las actuaciones de las Administraciones Públicas.

La oficina del Defensor Universitario ha recibido quejas, procedentes de estudiantes, de Facultades y de Escuelas, sobre el proceso de revisión de los exámenes, que ponen de manifiesto la falta de directrices específicas sobre el procedimiento a seguir en caso de desacuerdo o incumplimiento del deber de revisión por parte de los profesores. Esta Oficina ha recabado información del resto de las Universidades públicas de Madrid y en todas, menos en la Universidad Complutense, tienen una regulación específica para tal fin. Los Estatutos de nuestra Universidad en su artículo 144.4, sobre los procedimientos de evaluación, contemplan la publicidad de las calificaciones y el derecho de revisión de las mismas, desarrollado más extensamente en el siguiente punto:

“En el procedimiento de revisión, se garantizará el acceso a los soportes documentales y materiales de las pruebas o exámenes, una vez producida la corrección y publicación de calificaciones, si así lo solicitasen los estudiantes.” (art.144.5)

Por su propio objetivo, la norma Estatutaria fija derechos y deberes, pero no se extiende en procedimientos detallados. Parece evidente que la sola lectura de los preceptos anteriores no suministra todos los detalles necesarios para garantizar una cierta homogeneidad en los procesos de revisión. Es preciso, por tanto, desarrollar más extensamente los mecanismos que tienen los alumnos para ejercer el derecho de la revisión de sus exámenes.

Hasta tanto se lleva a cabo la elaboración, discusión y aprobación de los diversos preceptos que compondrán en su día el Estatuto del Estudiante (según contempla el art. 146 de los Estatutos), parece adecuado hacer unas recomendaciones de actuación a los Departamentos e Institutos Universitarios, que se hacen extensivas a Facultades, Escuelas y otros Centros que llevan a cabo docencia en materias y asignaturas de los planes de estudios oficiales, a fin de que las trasladen a los profesores y tomen, en su caso, las medidas que aquí se sugieren como necesarias.

A tal efecto se elaboró a mediados de marzo de 2005 un borrador de recomendación sobre “Procedimientos a seguir en las revisiones de exámenes”, que se envió a Departamentos y Centros para que enviaran comentarios hasta mediados de abril. Se han recibido media docena de comunicaciones escritas y algunas más verbales, cuyo contenido—habitualmente bien fundado—se ha tenido en cuenta para la redacción definitiva de la recomendación.

Después de todo lo anterior, y con la pretensión de servir de punto de referencia al diseñar y llevar a cabo los mecanismos de revisión de exámenes, proponemos las siguientes pautas:

1) Comunicación de la calificación y convocatoria al acto de revisión

Tal como es habitual, la convocatoria al acto de revisión se debe hacer pública en el momento de comunicar las calificaciones, mediante nota escrita al pie de las hojas que contienen las calificaciones, si bien es válido cualquier otro procedimiento que garantice la difusión general, de forma que el estudiante sepa que puede ejercer el derecho de revisión en el periodo fijado.

La revisión es un derecho del estudiante que no está limitado a los exámenes finales, y por tanto está vigente para cualquier prueba, examen, trabajo, práctica u otra actividad cuya nota pueda influir en la calificación final de la asignatura. Los exámenes y pruebas parciales están comprendidos en esta obligación.

Lo prudente es dejar transcurrir un mínimo de 24 horas, y un máximo de 5 días lectivos, entre la aparición de las calificaciones y la fecha prevista para la revisión, que normalmente será convocada en un intervalo horario y una ubicación prefijados.

2) Ejercicio del derecho a la revisión

La forma de revisión del examen o prueba debe ser diseñada por el profesor o el responsable de la asignatura o materia, garantizando en todo caso los siguientes principios:

- a) acceso del estudiante a todos los soportes materiales elaborados durante la prueba que hayan sido evaluados por el profesor, junto con el resultado de las evaluaciones parciales, si las hubiese, y la general;
- b) explicación, por parte del profesor, de los criterios de corrección, si no fueran patentes por otra vía o se hubiese suministrado al estudiante la solución o las pautas para la solución de la prueba efectuada; y
- c) posibilidad de que el afectado argumente y aporte su opinión sobre la adecuación de la evaluación al contenido y exigencias propias de la asignatura que se le ha impartido, teniendo en cuenta los programas aprobados por el Departamento o Instituto con respecto a la misma, donde está el fundamento y justificación del proceso evaluador.

El ejercicio del derecho a la revisión del examen no está limitado en los Estatutos, y no parece legítimo que se cercene en función de circunstancias distintas del agotamiento del plazo prudencial para la confección de las actas definitivas. Por tanto es conveniente que los profesores atiendan a circunstancias particulares, como podrían ser las siguientes:

- i. El estudiante no puede asistir el día o las horas marcadas en la convocatoria de revisión: en este caso es frecuente atenderle fuera de ese horario, y en caso de no poder hacerlo se recomienda que se salvaguarde el derecho de revisión permitiendo que acceda a la prueba y pueda argumentar sobre su disconformidad por escrito, que el profesor considerará y juzgará oportunamente.

- ii. El estudiante no ha manifestado su voluntad de revisar inscribiéndose en una lista al efecto: en este caso la existencia de la lista, que no debe considerarse más que un medio para administrar de forma racional el proceso de revisión, no puede ser un impedimento para el ejercicio del derecho, si bien el profesor puede reservarse el derecho de programar las revisiones no solicitadas previamente al final de las otras o en un momento diferente.

Determinadas formas de examen, como por ejemplo las pruebas orales o los exámenes en aulas informáticas, pueden requerir un esfuerzo especial de cara a la revisión. En estos casos el profesor deberá anticiparse a las posibles dificultades e informar a los estudiantes de las peculiaridades del proceso. En el caso de pruebas orales, puede consultarse la Recomendación del Defensor Universitario de 26 de julio de 2004, que obra en poder de todos los Departamentos, Institutos, Facultades y Escuelas.

3) Posibilidad de establecer Comisiones de Apelación de Calificaciones

La Comisión de Apelación de Calificaciones es una instancia de recurso que puede resolver determinados conflictos planteados entre profesores y estudiantes, y por tanto es una solución que cabe recomendar fervientemente a los Departamentos e Institutos Universitarios de la Universidad de Alcalá.

Esta institución es frecuente en otras universidades, pues permite una vía intermedia entre la intervención del profesor y la interposición de recursos en la Universidad (Vicerrector o Rector) o en la jurisdicción contencioso-administrativa. A tal efecto véase, por ejemplo, los artículos 30 a 35 de la *Guía del Estudiante de la Universidad de Sevilla* (en [<http://www.us.es/alumnos/guiadelestudiante/guia.htm>]).

Debido a la estructura y funcionamiento propios de la Universidad de Alcalá, parece adecuado recomendar a los Departamentos e Institutos Universitarios que puedan estar interesados en la misma, que procedan a su nombramiento para que pueda funcionar inmediatamente.

El funcionamiento sugerido para esta Comisión es el siguiente:

- **Constitución:** tres o más miembros pertenecientes al Departamento, garantizando la asistencia de un profesor de cada una de las áreas de conocimiento que imparta clases en el Departamento, que serían nombrados por el Consejo del mismo para cada curso académico.
- **Recepción de recursos:** por escrito, dirigidos por los estudiantes que estuvieran disconformes con la calificación recogida en las actas definitivas, en un periodo máximo de 10 días lectivos tras la aparición de las mismas, aportando las razones de su oposición a la nota obtenida.
- **Resolución:** también por escrito, una vez que se hubiera recabado el informe escrito del profesor con las razones de la calificación otorgada, en el plazo máximo de 15 días después de concluir el periodo de entrega de actas. La Comisión de Apelaciones podría, si lo considera necesario, dar audiencia tanto al profesor como al estudiante implicado en la revisión.

- **Convocatorias extraordinarias:** teniendo en cuenta que la calificación de las convocatorias extraordinarias se realiza por tres profesores, el Departamento o Instituto podría establecer que la revisión de los exámenes de 5ª o 6ª convocatorias, o bien de la segunda de ellas, se pudiese realizar o se realizase directamente por el Comité de Apelación de Calificaciones.

4) Conservación de los exámenes

El problema de conservación física de los exámenes es un asunto de preocupación constante por parte de los profesores y gestores universitarios, especialmente para hacer frente a posibles reclamaciones de los estudiantes, ante instancias superiores a las del propio Departamento o la Universidad, con conocimiento de causa e información suficiente.

Las recomendaciones que se pueden hacer a este respecto deben estar basadas más en el carácter práctico de las mismas que en cualquier otra consideración, puesto que el coste en términos de tiempo y espacio de la conservación de los exámenes, hasta agotar los plazos de prescripción de la responsabilidad administrativa por las calificaciones, posiblemente exceda de los beneficios que se podrían obtener de tal actuación.

En principio, el periodo de conservación de exámenes no está regulado explícitamente en ninguna disposición de carácter general administrativo, por lo que algunas universidades, en uso de su autonomía normativa, han optado por fijar periodos que van desde los 6 a los 12 meses.

Por tanto, no se recomienda mantener todos los soportes materiales, de exámenes, pruebas, trabajos o prácticas mucho más allá del periodo prudencial que los estudiantes tengan para hacer las revisiones e interponer los recursos (un periodo prudente es el de doce meses a partir de la fecha de realización), con lo que se guardarían a partir de esa fecha sólo aquéllos que estuvieran inmersos en algún tipo de recurso o reclamación ante instancias superiores al propio Departamento, o bien los que supusieran derechos del alumno a ejercer en el futuro (por ejemplo si se guarda la calificación de una parte de la asignatura para convocatorias posteriores).

Algunos profesores tienen la costumbre de devolver los exámenes o los trabajos a los estudiantes, una vez corregidos y puntuados, con lo que la responsabilidad de la conservación se puede trasladar al interesado, exonerando al profesor de la misma.

No obstante lo anterior, parece importante conservar por un periodo mayor de tiempo (por ejemplo cinco años) las notas y calificaciones otorgadas a los estudiantes que hayan aparecido en soportes diferentes a las actas oficiales. Es el caso de listas de entrega de trabajos, notas de teoría y práctica que componen la calificación final, constancia de realización o entrega de prácticas, etc. Este cometido está facilitado por la posibilidad de grabar los datos en formatos electrónicos, que se pueden mantener durante un tiempo mayor sin suponer un problema de espacio.

En Alcalá de Henares, a 29 de abril de 2005
EL DEFENSOR UNIVERSITARIO FDO:

José Antonio GONZALO ANGULO

APÉNDICE 7.5

Recomendación sobre exámenes de alumnos de programas de intercambio, de 20 de mayo de 2005

RECOMENDACIÓN SOBRE EXÁMENES PARA LOS ESTUDIANTES ESPAÑOLES QUE PARTICIPAN EN PROGRAMAS DE INTERCAMBIO CON OTRAS UNIVERSIDADES (ERASMUS, Movilidad, Convenios bilaterales...)

N/REF: 05/02/074

Se han planteado en diversas ocasiones, ante esta Oficina del Defensor Universitario, consultas y quejas relativas al régimen de exámenes de los estudiantes que participan en programas de intercambio aprobados por la Universidad de Alcalá (Programas de Movilidad, Erasmus, Convenios bilaterales, etc.), que les obligan a desplazarse o permanecer en las universidades de acogida en fechas que impiden la realización de los exámenes programados por las Facultades o Escuelas correspondientes.

Por otra parte, los Vicedecanos, Subdirectores o Coordinadores responsables de los citados programas encuentran a veces dificultades para convencer a los alumnos de que participen porque no tienen la seguridad de poder alcanzar los objetivos que se han marcado respecto de las asignaturas de un determinado curso, al solaparse su estancia en las instituciones de acogida con exámenes o pruebas convocadas por la Universidad de Alcalá y no existir una política uniforme de tratamiento de estos problemas en los Centros.

Por lo general, los profesores involucrados en las materias o asignaturas suelen ser comprensivos con la situación, y acceden a realizar los exámenes—tras la debida justificación—en fechas diferentes a las oficialmente programadas, o bien recurren a coordinarse con profesores de las universidades de destino para que éstos administren las pruebas y las envíen el mismo día del examen oficial (por correo electrónico o fax, por ejemplo).

No obstante, es conveniente que el tratamiento de estos alumnos en los exámenes que tengan pendientes no queden al arbitrio de la buena voluntad de los profesores, sino que se prevean y anticipen los problemas y las soluciones a los mismos, lo que facilitará la labor de los encargados de los intercambios (Vicedecanos, Subdirectores, Coordinadores, etc.) y la toma de decisiones de los alumnos.

Por todo lo anterior, vengo a recomendar a los Decanos de Facultades y a los Directores de Escuela que:

- 1) Prevean a los profesores y encarezcan la conveniencia de realizar exámenes especiales, de las convocatorias ordinarias o extraordinarias, fuera de los periodos oficiales fijados en el calendario escolar, que normalmente serán en fechas anteriores a los mismos (por ejemplo durante el mes de julio para los que deben estar en septiembre en otras universidades) o bien en fechas inmediatamente posteriores, para facilitar la realización de los intercambios previamente aprobados por los Centros. El retraso de los exámenes no debe nunca poner en peligro el cumplimiento de los periodos de entrega de actas.**

- 2) **En caso de imposibilidad de hacer exámenes en fechas diferentes, arbitren los medios necesarios para que los exámenes tengan lugar a distancia el día programado, mediante la intervención de los profesores de la universidad de acogida correspondiente. Es útil, a estos efectos, solicitar la designación de un único profesor de la universidad de acogida que atienda todos los casos presentados, conociéndolos previamente, y a la vez designar un único profesor de la Facultad o Escuela de la Universidad de Alcalá que haga de intermediario.**
- 3) **Anticipen la necesidad de los exámenes especiales descritos en los puntos anteriores, mediante la intervención de los responsables de los mismos, que a si vez pueden recabar la información de los propios estudiantes, con el fin de informar a los profesores que han de realizar los exámenes. En determinadas asignaturas estos exámenes pueden ser incluso objeto de programación de acuerdo con profesores y alumnos, cuando los estudiantes implicados fueran numerosos.**
- 4) **Que procedan a tomar los acuerdos correspondientes (si fuera necesario recurriendo a las Juntas de Facultad o Escuela) y los comuniquen a los Departamentos como decisiones que les vinculan, para que los profesores sepan que están obrando en cada momento dentro de lo previsto por la organización docente de cada Centro.**

Las medidas anteriores pueden suponer una cierta molestia para los profesores implicados, pero contribuyen de forma efectiva a animar los intercambios, que son fundamentales para la formación integral de los estudiantes, a la vez que sirven para homogeneizar el tratamiento que reciben buena parte de los estudiantes extranjeros que participan en la Universidad de Alcalá en esos mismos programas, y que suelen ver facilitada su tarea docente por medidas parecidas a las que constituyen la presente recomendación.

En Alcalá de Henares, a veinte de mayo de dos mil cinco.
EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

FDO: José Antonio GONZALO ANGULO