



Defensor
Universitario
Universidad de Alcalá



MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso 2016-2017

Mayo, 2018

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Defensor Universitario:

Dr. D. Gonzalo Pérez Suárez

Defensores Universitarios Adjuntos

Dr. D. Jesús Alpuente Hermosilla

Dra. D.ª Yolanda Fernández Vivas

Secretaria:

D.ª María Jesús Pérez Lobón

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

Tel.: 918854178

Fax: 918856499

Correo-electrónico: defensor@uah.es

www.uah.es/defensor_universitario

Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al curso 2016-2017, presentada al Claustro en su sesión de 28 de mayo de 2018, en virtud de lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario.

PRESENTACIÓN

Tras la regularización del período de actuaciones del Defensor Universitario, realizada en la memoria anterior, así como de la fecha de su presentación al Claustro en base a los Reglamentos del Claustro y del Defensor Universitario, un año más se presenta la Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, que supone un intento de síntesis de la labor de esta institución durante el curso 2016-2017, convirtiéndose así en un instrumento que permite conocer los problemas de la comunidad universitaria.

La Memoria que se presenta ha sido elaborada por el equipo encabezado por el Defensor Universitario, D. Gonzalo Pérez Suárez, del que forman parte D. Jesús Alpuente Hermosilla y D.ª Yolanda Fernández Vivas, como Defensores Adjuntos, y D.ª María Jesús Pérez Lobón, como Secretaria Administrativa, en base al trabajo diario y continuado de todos ellos, así como a las aportaciones de los representantes de los colectivos de Estudiantes, Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) que forman parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.

En este informe de actividades del curso 2016-2017 se ha modificado la estructura tradicional, de manera que, en lugar de atender prioritariamente a datos estadísticos y comparativos con el histórico de actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario, he decidido primar la descripción de los aspectos más relevantes que se pueden inferir del análisis del conjunto de actuaciones y las resoluciones a que han dado lugar, presentándose la estadística completa y otros datos de interés en una serie de anexos incluidos al final de la Memoria.

Por primera vez, además, se incorpora a la Memoria del Defensor un resumen económico de gastos, que, junto con el resto de información, dan idea del compromiso del Defensor Universitario con la transparencia y rendición de cuentas ante la comunidad universitaria.

Con la presentación de esta Memoria ante la comunidad universitaria, a través de sus representantes en el Claustro, se cumple con lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario, cuya finalidad es la de dar a conocer de forma clara el trabajo realizado en este tiempo, que permita el análisis del estado y funcionamiento de nuestra Universidad, favoreciendo la reflexión de todos los que integramos la comunidad universitaria sobre la calidad del servicio, contribuyendo así a su mejora.

Por tanto, la presentación de la memoria de actividades del Defensor Universitario ante el Claustro no debe interpretarse como un mero trámite normativo, en el que se realiza una enumeración de actuaciones y resoluciones resultantes de su tramitación. El análisis del origen y temática de las mismas ha de servir, junto con las quejas y sugerencias planteadas en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias, para dar visibilidad a las disfunciones existentes en los servicios universitarios y como fuente de información para abordar la forma de minimizarlas en aras a mejorar la calidad en la prestación del servicio público ofrecido por la Universidad a la sociedad.

Alcalá de Henares, mayo de 2018

Gonzalo Pérez Suárez

DEFENSOR UNIVERSITARIO

ÍNDICE

Presentación	3
Índice	5
1. Resumen de actuaciones	7
1.1. Actuaciones a instancia de parte	7
1.1.1. Evolución temporal de las actuaciones a instancia de parte	8
1.1.2. Según el colectivo que solicita la actuación del Defensor	8
1.1.3. Según el canal de contacto.....	9
1.1.4. Según la distribución temporal de las actuaciones.....	9
1.1.5. Según el órgano de procedencia de las solicitudes.....	10
1.1.6. Según la tipología de las actuaciones.....	10
1.1.7. Según la resolución de las actuaciones	12
1.1.8. Según el tiempo de resolución	14
1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario	14
1.3. Actuaciones por iniciativa propia.....	15
1.4. Resumen presupuestario.....	15
2. Tramitación de las actuaciones del Defensor Universitario.....	17
2.1. Consideraciones generales	18
2.2. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes	20
2.3. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI	24
2.4. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS.....	25
2.5. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo “Otros”	25
2.6. Actuaciones de oficio y seguimiento de las resoluciones	26
2.6.1. Recomendaciones emitidas.....	26
2.6.2. Informes realizados	28
2.6.3. Consultas y sugerencias.....	30
2.6.4. Seguimiento de resoluciones	30

3. Actividad institucional del Defensor Universitario	33
3.1. Relación con los Órganos de Gobierno y Representación de la Universidad	33
3.2. Asistencia a las reuniones de Órganos colegiados	35
3.3. Participación en Encuentros y Jornadas	36
3.4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario.	38
Consideraciones finales.....	39
Anexos	43
A. Registro de actuaciones a instancia de parte	43
B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte	51
B.1. Temáticas relacionadas con el colectivo de Estudiantes	51
B.2. Temáticas relacionadas con el colectivo del PDI.....	52
B.3. Temáticas relacionadas con el colectivo del PAS	52
B.4. Temáticas relacionadas con el colectivo “Otros”	53
C. Distribución de las actuaciones de oficio	54
C.1. Recomendaciones a partir de la tramitación de actuaciones a instancia de parte	54
C.2. Informes y recomendaciones realizados de oficio	54
D. Resultados de la encuesta de satisfacción	56
E. Composición del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario	58
F. Ejecución presupuestaria detallada	59
F.1. Ejercicio 2016.....	59
F.2. Ejercicio 2017.....	60

1. RESUMEN DE ACTUACIONES

El Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá recibió durante el curso 2016-2017 un total de 189 solicitudes de actuación a instancia de parte, es decir, presentadas por los miembros de la comunidad universitaria, en forma de quejas, consultas o peticiones de amparo, cautela o mediación. De ellas, 185 han sido admitidas a trámite, siendo rechazadas 4. La tramitación de los expedientes de estas actuaciones dio lugar a la citación y entrevista de 89 personas en las dependencias de la Oficina del Defensor Universitario.

En este mismo periodo se realizaron 8 actuaciones de oficio, es decir, abiertas por iniciativa del Defensor, entre las que se encuentran la elaboración de 3 informes, y la emisión de 5 recomendaciones a distintos órganos de la Universidad. Cabe destacar también la labor institucional llevada a cabo por los miembros de la Oficina del Defensor Universitario en sus relaciones con diferentes órganos de gobierno y representación de la Universidad, así como la participación en diferentes Jornadas y Encuentros relacionados con su actividad, y las reuniones mantenidas con el Órgano de Participación y Asesoramiento.

En este apartado de la memoria se ofrece la información estadística más significativa de la actividad desarrollada por el Defensor Universitario a lo largo del curso 2016-2017. Se pueden encontrar los datos relativos al total de expedientes tramitados, con el detalle de sus distintas características, incluyéndose los datos relativos a los tiempos medios en que el Defensor respondió a los solicitantes.

Se presentan también en este apartado los resúmenes de los datos relativos a la ejecución presupuestaria correspondiente a los ejercicios económicos de 2016 y 2017, así como a los resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria que han solicitado la actuación del Defensor. En los anexos de esta memoria se ofrece el registro pormenorizado de las actuaciones llevadas a cabo, así como el detalle de los resultados de la encuesta de satisfacción y el desglose de gastos durante los dos años naturales que corresponden al curso sobre el que se informa.

1.1. Actuaciones a instancia de parte

El número total de actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2016-2017 ha sido de 193. Del total de actuaciones, 185 lo han sido a

instancia de parte, dando respuesta a los diferentes problemas planteados por los miembros de la comunidad universitaria, en tanto que 8 han sido actuaciones de oficio por iniciativa propia del Defensor Universitario. Representan así las actuaciones a instancia de parte el 95,9% del total de las realizadas durante el periodo recogido en esta Memoria.

En el anexo A de este informe se ofrece información mucho más detallada sobre las solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario, indicándose la fecha de entrada de la misma junto con el colectivo al que pertenece el solicitante, el tipo de actuación requerido, la resolución adoptada, la temática de la actuación y el asunto planteado.

1.1.1. Evolución temporal de las actuaciones a instancia de parte

Desde la instauración de la figura del Defensor Universitario en la Universidad de Alcalá, en febrero de 2004, las actuaciones que, admitidas a trámite, ha sido llevadas a cabo a instancia de parte, han evolucionado tal y como se muestra en la Figura 1, con una media por curso académico de 203 actuaciones.

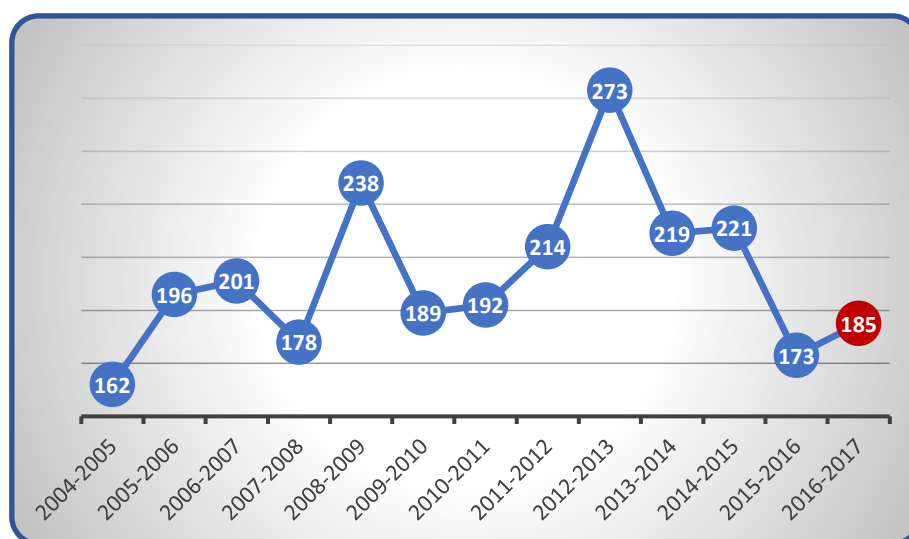


FIGURA 1. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LAS ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE.

1.1.2. Según el colectivo que solicita la actuación del Defensor

Atendiendo al colectivo que ha solicitado la actuación del Defensor Universitario, de las 185 solicitudes de actuación admitidas a trámite, 126 correspondieron al colectivo de Estudiantes, 44 al colectivo del Personal Docente e Investigador (PDI), 8 al de Personal de Administración y Servicios (PAS) y 7 al de Otros miembros vinculados a la Universidad no pertenecientes a los colectivos anteriores. En la Figura 2 se puede observar cómo se han distribuido las diferentes actuaciones porcentualmente entre los diferentes colectivos.

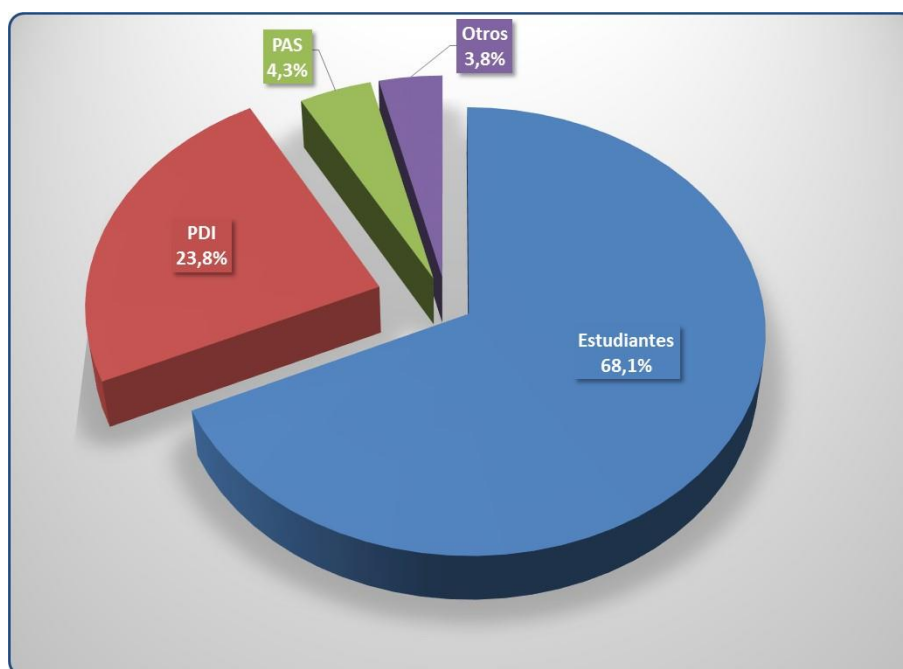


FIGURA 2. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

1.1.3. Según el canal de contacto

La comunidad universitaria se dirige al Defensor Universitario haciendo uso de diferentes canales de contacto: teléfono, correo electrónico, formulario web, oficina de registro, personalmente en la oficina del Defensor o correo postal ordinario. En el Cuadro 1 se detalla el número y porcentaje de solicitudes recibidas, de las admitidas a trámite, por los distintos medios de comunicación.

Centro	Número de actuaciones	Porcentaje sobre el total
Teléfono	16	8,65%
Correo electrónico	120	64,86%
Formulario web	10	5,41%
Oficina de registro	5	2,70%
Personalmente en la oficina del Defensor	33	17,84%
Correo postal ordinario	1	0,54%
Total	185	100%

CUADRO 1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ACTUACIÓN POR CANAL DE CONTACTO.

1.1.4. Según la distribución temporal de las actuaciones

La distribución mensual de las solicitudes de actuación a instancia de parte ante el Defensor Universitario durante el curso 2016-2017 se muestran en la Figura 3, siendo la media de 16,82 solicitudes presentadas mensualmente (línea discontinua en la figura).

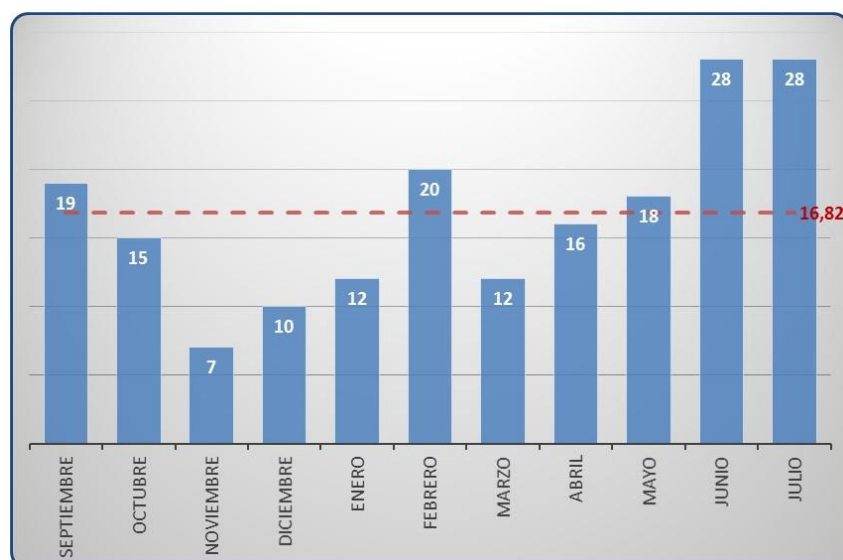


FIGURA 3. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.

1.1.5. Según el órgano de procedencia de las solicitudes

En el Cuadro 2 se indica el Órgano Universitario (Centro, Departamento o Servicio) con el que están vinculados, según la correspondiente solicitud de actuación, las personas que han requerido la actuación del Defensor Universitario, sin que los asuntos planteados tengan que estar necesariamente relacionados con dichos órganos.

1.1.6. Según la tipología de las actuaciones

De las actuaciones a instancia de parte, 118 han consistido en atender consultas, diferenciadas entre consultas orientativas (100) y consultas con intervención (18), 50 en la resolución de quejas, se ha realizado 1 mediación, habiéndose solicitado 9 peticiones de amparo, consistiendo el resto de actuaciones en la apertura de 7 expedientes cautelares y la no admisión a trámite de 4 solicitudes, por presentarse de manera anónima o con escasos datos o sin justificación suficiente.

En la Figura 4 se representa la distribución porcentual del conjunto de actuaciones admitidas a trámite por su tipología, destacándose que el 63,8% de las mismas corresponden a consultas (54,1% orientativas y 9,7% con intervención) y el 27,0% a quejas, tipos de actuaciones más habituales del Defensor Universitario.

Órgano Universitario		Número de actuaciones	Porcentaje sobre el total
Centro	Escuela de Arquitectura	8	4,32%
	Escuela Politécnica Superior	23	12,43%
	Facultad de Biología, Ciencias Ambientales y Química	9	4,86%
	Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	29	15,68%
	Facultad de Derecho	17	9,19%
	Facultad de Educación	5	2,70%
	Facultad de Farmacia	7	3,78%
	Facultad de Filosofía y Letras	20	10,81%
	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	21	11,35%
	Centro Universitario "Cardenal Cisneros"	3	1,62%
Departamento	Ciencias de la Vida	2	1,08%
	Economía y Dirección de Empresas	1	0,54%
	Enfermería y Fisioterapia	3	1,62%
	Filología Moderna	2	1,08%
	Física y Matemáticas	2	1,08%
	Historia y Filosofía	1	0,54%
	Medicina y Especialidades Médicas	1	0,54%
	Química Orgánica y Química Inorgánica	1	0,54%
Servicio	Alumnos y Planes de Estudio	1	0,54%
	Compras e Inventario	1	0,54%
	Estudios Oficiales de Posgrado	1	0,54%
	Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento	1	0,54%
	Relaciones Internacionales	1	0,54%
	Servicios Informáticos	1	0,54%
Otros	Sin especificar	24	12,97%
TOTAL		185	100%

CUADRO 2. PROCEDENCIA DE LAS SOLICITUDES DE ACTUACIÓN.

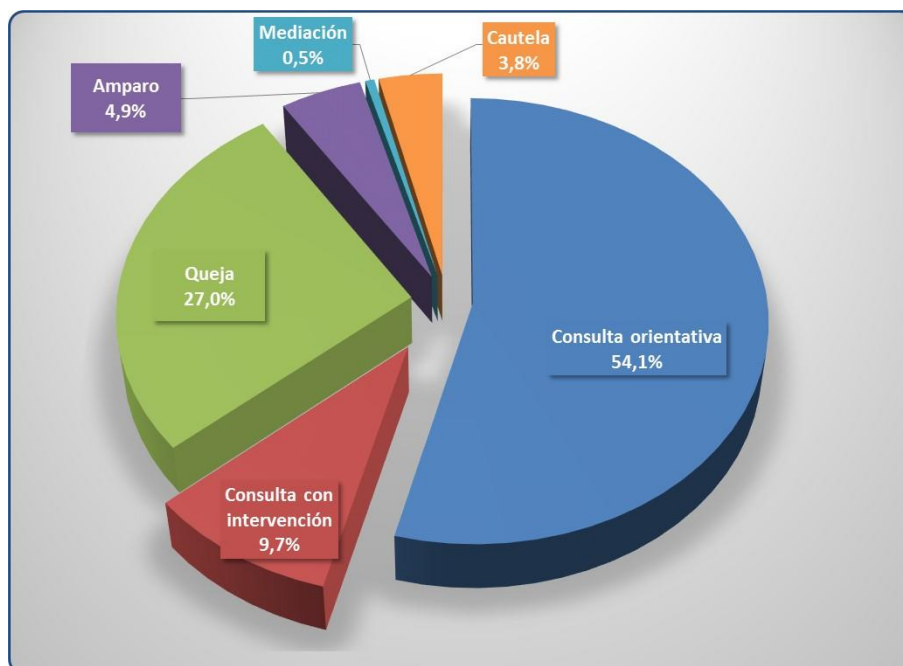


FIGURA 4. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA.

En el Cuadro 3 se recoge el número de actuaciones que, por tipología y colectivo, se han registrado en la Defensoría, representándose los mismos, porcentualmente, en la Figura 5.

Colectivo	Consulta orientativa	Consulta con intervención	Queja	Mediación	Amparo	Cautela	TOTAL
Estudiantes	68	13	41	-	4	-	126
PDI	25	2	5	1	4	7	44
PAS	3	2	2	-	1	-	8
Otros	4	1	2	-	-	-	7
TOTAL	100	18	50	1	9	7	185

CUADRO 3. TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

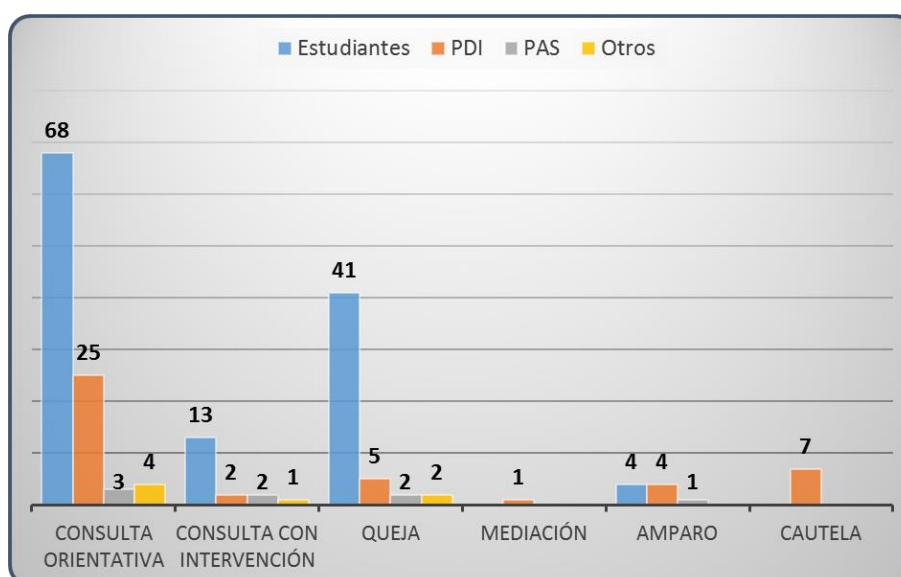


FIGURA 5. TIPO Y NÚMERO DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

1.1.7. Según la resolución de las actuaciones

Atendiendo al tipo de los expedientes de las diferentes actuaciones registradas a instancia de parte admitidas a trámite, la resolución de las mismas por colectivo se muestra en el Cuadro 4.

Colectivo	Abandono	Cerrado	Resuelto favorable	Resuelto no favorable	Resuelto sin intervención	TOTAL
Estudiantes	9	91	18	6	2	126
PDI	1	38	3	2	-	44
PAS	-	7	1	-	-	8
Otros	1	6	-	-	-	7
TOTAL	11	142	22	8	2	185

CUADRO 4. RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO.

En el mismo se incluyen aquellos casos en los que el solicitante de la actuación desiste de la misma durante el proceso de resolución o no comunica su resolución por parte de otros Órganos (“Abandono”), los finalizados dando respuesta a las consultas realizadas (“Cerrado”), los que han sido resueltos dando la razón a los solicitantes (“Resuelto favorable”), los resueltos desfavorablemente para los solicitantes (“Resuelto no favorable”), y los resueltos por otros órganos universitarios sin que se haya necesitado de la intervención del Defensor (“Resuelto sin intervención”). En la Figura 6 se representa el porcentaje que supone cada uno de los diferentes tipos de cierre de las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario a instancia de parte, sobre el total de las mismas admitidas a trámite, incluidos todos los colectivos, destacándose que el 76,8% se ha clasificado como “Cerrado” por corresponderse con consultas y solicitudes de amparo y cautela, o con quejas que, tras la actuación de la Defensoría, o bien han dado lugar a la emisión de recomendaciones específicas o generales sobre la temática planteada, o bien su solución queda fuera del ámbito de actuación de la Universidad o está pendiente de la puesta en marcha de los procedimientos necesarios para llevarlas a efecto, o se han planteado al interesado los mecanismos de actuación por su parte, sin tener constancia de si la situación planteada finalmente ha sido resuelta.

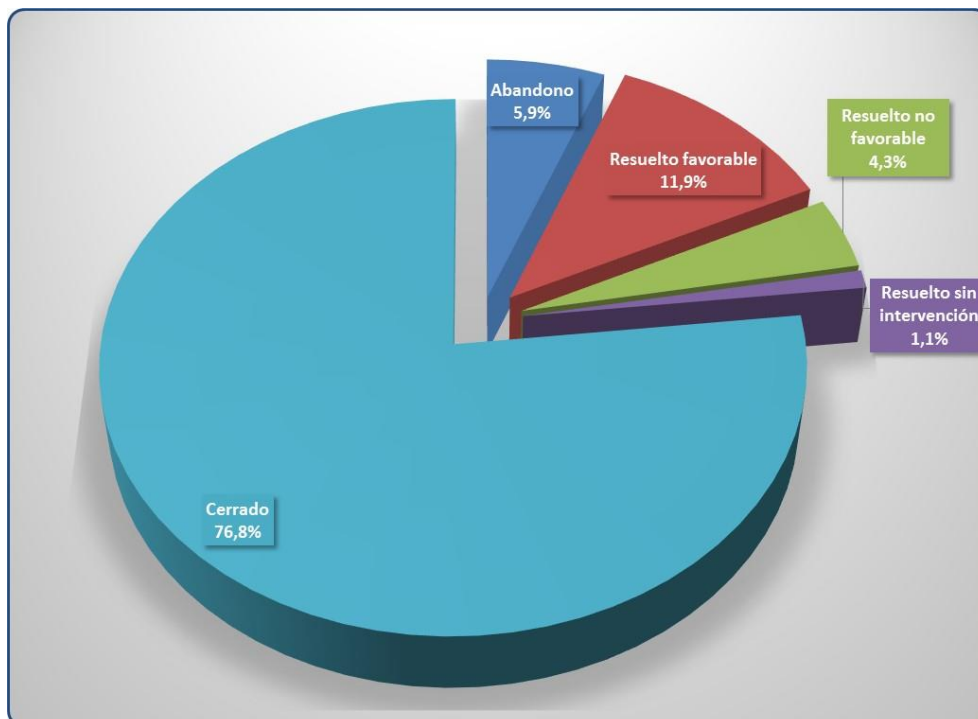


FIGURA 6. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIPOS DE RESOLUCIÓN.

1.1.8. Según el tiempo de resolución

El tiempo medio de resolución de las diferentes actuaciones realizadas durante el curso 2016-2017 ha sido de 60,5 días naturales, con una distribución como la mostrada en la Figura 7. El 57,9% de las actuaciones admitidas a trámite se han resuelto en menos de 15 días naturales, plazo inferior al de 15 días hábiles establecido por el Reglamento del Defensor Universitario como plazo máximo para admitir a trámite una solicitud de actuación. Por el contrario, el 2,7% han sido resueltas en un plazo mayor de los 3 meses, superando así el plazo máximo de resolución de que dispone el Defensor; esto es debido a que la aplicación informática utilizada para el registro de los expedientes derivados de las solicitudes de actuación no posibilita la suspensión de la tramitación de las actuaciones pendientes de resolución de los recursos presentados ante otras instancias.

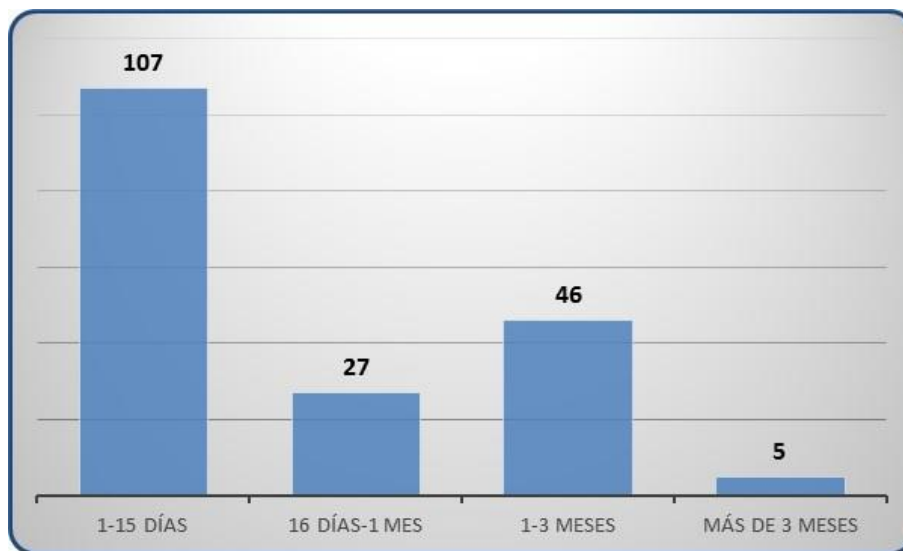


FIGURA 7. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN.

1.2. Grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina del Defensor Universitario

Durante el periodo recogido en esta Memoria, tras la resolución de los distintos casos, se ha enviado para su cumplimentación, una encuesta a los solicitantes de actuación por parte del Defensor Universitario. De las 185 encuestas enviadas se han recibido 96 cumplimentadas, total o parcialmente, lo que hace un porcentaje de encuestas respondidas del 51,89%.

De las respuestas recibidas, el 78% de los encuestados declara que se siente satisfecho o muy satisfecho en relación con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor y el 73% se muestra satisfecho o muy satisfecho con la actuación del Defensor Universitario.

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

1.3. Actuaciones por iniciativa propia

Tal y como se recoge en el Reglamento del Defensor Universitario, ante la detección de situaciones generales que suponen un incumplimiento de la legislación, se ha considerado conveniente dirigirse a distintos órganos de la Universidad para que se proceda a la modificación de aquellos aspectos no ajustados a normativa, así como la realización de diferentes informes y recomendaciones generales que, en número de 8 han sido emitidas durante el curso 2016-2017 y cuya distribución porcentual se representa en la Figura 8.

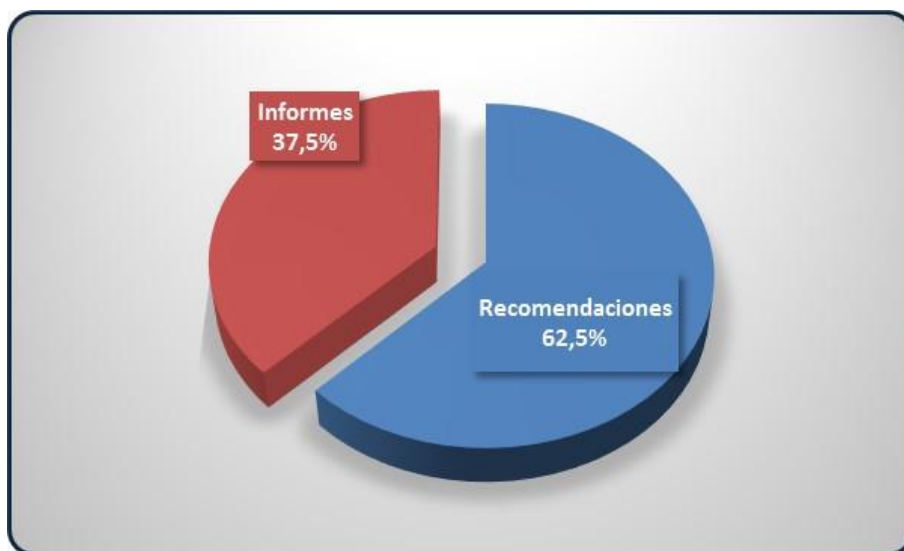


FIGURA 8. ACTUACIONES POR INICIATIVA PROPIA.

En el anexo C.2 de esta memoria se ofrecen las distintas actuaciones de oficio llevadas a cabo por el Defensor Universitario, con indicación de la fecha, tipo de actuación, órgano al que va dirigida y asunto que se trata en la misma.

1.4. Resumen presupuestario

Si bien en esta Memoria se recogen los datos relativos al curso 2016-2017, teniendo en cuenta que el presupuesto que se asigna a la Oficina del Defensor Universitario corresponde a un año natural, se ha considerado conveniente incluir en este apartado los gastos correspondientes a los ejercicios de los años 2016 y 2017 en su totalidad, para así dar una visión global en un ejercicio de transparencia que sería difícil de interpretar si se elige el periodo comprendido

entre septiembre de 2016 y julio de 2017. En el Cuadro 5 se recoge el resumen de la ejecución presupuestaria de los ejercicios 2016 y 2017 sobre un presupuesto anual disponible de 12.000 €.

EXPLICACIÓN DEL GASTO	Año 2016 (€)	Año 2017 (€)
20300. Arrendamiento de maquinaria, instalaciones y utillaje	41,22	123,90
21300. Maquinaria, instalaciones y utillaje	59,35	0,00
22000. Ordinario no inventariable	193,39	319,69
22002. Material informático no inventariable	943,30	1.030,39
22003. Fotocopias	207,53	417,91
22009. Otro material no inventariable	37,17	0,00
22200. Telefónicas	30,41	346,55
22609. Otros	6,38	0,00
22613. Inscripciones a Congresos, seminarios y encuentros	150,00	670,00
22628. Imprenta y publicaciones institucionales	67,00	0,00
22723. Servicios de transporte y estancia del personal UAH	534,59	1.438,19
23000. Dietas UAH	272,22	618,19
23100. Locomoción UAH	94,68	117,11
48209. A otras entidades e instituciones sin ánimo de lucro	225,00	225,00
62400. Equipos informáticos adquisición	188,90	0,00
TOTAL	3.051,14	5.306,93
Porcentaje de gasto sobre presupuesto	25,4%	44,2%

CUADRO 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AÑOS 2016 Y 2017.

El detalle de gastos correspondiente a cada uno de los ejercicios económicos, indicándose la fecha de emisión de la factura, el emisor de la misma, el concepto del gasto y su importe se presentan en los anexos F.1 y F.2 de esta memoria.

2. TRAMITACIÓN DE LAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR

UNIVERSITARIO

El objetivo de la elaboración de la Memoria del Defensor Universitario es el de informar a la comunidad universitaria, a través de su presentación ante el Claustro y su posterior publicación, de los asuntos que, presentados como consultas, quejas o peticiones de mediación, amparo o cautela, preocupan a la comunidad universitaria.

Por otra parte, el análisis de las distintas propuestas de actuación ante el Defensor Universitario ha de servir para que la Institución establezca los mecanismos y estrategias necesarias que lleven a una mejora de la calidad de la prestación de los servicios prestados a la sociedad.

Parte importante del trabajo del Defensor Universitario consiste en la formulación de Recomendaciones y Sugerencias a los distintos Órganos de la Universidad, a partir de sus actuaciones a instancia de parte o de las actuaciones de oficio, con el fin de promover el cambio de una determinada 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, velando así 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, para así mejorar la calidad de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación, ofrecido por la Universidad a la sociedad.

Ha de recordarse en este punto que las decisiones e informes del Defensor no tienen carácter vinculante ni son de obligado cumplimiento, y que, por su naturaleza, no serán susceptibles de recurso alguno.

En el curso 2016-2017 el Defensor Universitario ha emitido 12 Recomendaciones, 1 Sugerencia y 3 Informes, destacándose las formuladas como resultado del trabajo de tramitación ordinaria de las actuaciones del Defensor, y las que han surgido por iniciativa propia, con carácter general, derivadas del análisis de los asuntos que con más frecuencia han sido registrados en la Oficina del Defensor. En el anexo C.1 de la presente memoria se incluye el listado de las recomendaciones formuladas por el Defensor como resolución de actuaciones

a instancia de parte, listándose las recomendaciones de oficio en el anexo C.2 y los informes elaborados por la Defensoría en el anexo C.3. En la web oficial del Defensor Universitario se puede consultar el texto completo de los informes y de las recomendaciones que tienen un carácter más general. De igual forma, en este apartado se recogen los resultados obtenidos del seguimiento de las decisiones e informes emitidos en cursos anteriores y se plantean ante el Claustro algunas reflexiones del Defensor sobre situaciones que se han repetido durante el curso en su actuación diaria.

2.1. Consideraciones generales

En un primer análisis de las actuaciones a instancia de parte, cabe destacar el ligero aumento de peticiones, con respecto al curso precedente, que han sido presentadas ante el Defensor y han sido admitidas a trámite. Se ha pasado de 176 en el curso 2015-2016 a 185 en el curso objeto de esta Memoria, lo que supone un incremento del 5,1%. La variación entre cursos ha supuesto una reducción del 16,9% en las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes, produciéndose un aumento en las relacionadas con el resto de colectivos del 83,3% en el colectivo del PDI y 40,0% en el colectivo "Otros", cuadruplicándose en el colectivo del PAS. La significación en el colectivo del PAS de estos incrementos (300%) está relacionada con el bajo número de actuaciones registradas, que hace que una mínima variación del número absoluto de éstas dé lugar a un incremento porcentual elevado.

Sin embargo, como reflejo del funcionamiento de los distintos servicios, si se atiende a la tendencia del número de actuaciones durante los últimos cinco cursos académicos, en los que prácticamente se ha consolidado la implantación de los Grados, ésta muestra una reducción tanto de las actuaciones totales como de las relacionadas con el colectivo de Estudiantes, mostrándose una tendencia al alza de las relativas al colectivo del PDI y no se ha registrado variación en lo referente al colectivo del PAS y al denominado como "Otros".

Desde el punto de vista de los colectivos que han registrado sus solicitudes de actuación por parte del Defensor Universitario, aunque en términos absolutos el mayor número de actuaciones ha sido solicitada por el colectivo de alumnos, seguido por el del PDI y el del PAS, en relación con el número de integrantes de los distintos colectivos¹ el mayor porcentaje

¹ Según los datos existentes a 1 de julio de 2017 disponibles en la web de la Universidad de Alcalá para el curso 2016-2017, el número de estudiantes matriculados en estudios oficiales de grado, postgrado y formación continua ascendió a 28.128, siendo 790 los integrantes del PAS (Personal de Administración y Servicios) y 2.119 el del PDI (Personal Docente e Investigador) vinculados a la Universidad de Alcalá.

relativo corresponde al colectivo del PDI (2,08%), seguido del PAS (1,01%) y del de Estudiantes (0,44%).

Hacer notar que, de todas las solicitudes presentadas y admitidas a trámite, más de las dos terceras partes lo han sido a través del correo electrónico. Se constata el escaso uso que los estudiantes hacen de la dirección de correo institucional que se les facilita, prefiriendo el uso de direcciones personales que plantean problemas de identificación de los solicitantes, dificultando la tarea de gestión de expedientes y retrasando el comienzo de las actuaciones por parte de la Defensoría. Sería pues necesario llevar a cabo una labor de concienciación entre los estudiantes tendente a que se generalice por su parte el uso del correo institucional, como garantía de identificación personal y de protección ante posibles intrusiones.

Con respecto a la distribución temporal de las solicitudes de actuación, se mantiene la tendencia de cursos anteriores, de manera que los meses en que se produce un mayor número se corresponden con los de publicación de actas de calificación provisionales y definitivas de las distintas convocatorias establecidas para Grados y Másteres, así como con las convocatorias de defensa de los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster y los periodos de matriculación de los diferentes estudios.

Atendiendo a la tipología de las actuaciones llevadas a cabo, en una comparativa con las correspondientes al curso 2015-2016 se ha producido una reducción del 14,5% en el número de consultas y del 50,0% en el número de solicitudes de mediación, aumentando un 100,0% el número de quejas, un 125,0% el número de solicitudes de amparo y un 133,3% el de solicitudes de cautela, si bien la tendencia en los últimos cinco cursos es a la baja en consultas, quejas y solicitudes de mediación y ligeramente al alza en las solicitudes de amparo y cautela.

En lo que respecta a la resolución de las diferentes actuaciones, hay que considerar que los casos clasificados como "Abandono" se corresponden en gran parte a que, tras orientar al solicitante los pasos a seguir para resolver la situación planteada, el mismo no comunica a la Defensoría si se ha resuelto o no, por lo que pasado un plazo de tiempo prudencial se le asigna en el expediente esta clasificación como cierre del mismo. También indicar que más de las tres cuartas partes de los expedientes tramitados se resuelven como "Cerrado" una vez respondida la consulta, o registrada la solicitud de amparo o cautela.

La resolución de las distintas actuaciones registradas en el periodo que recoge esta memoria ha dado lugar a la formulación de 7 recomendaciones, a las que añadir las 5 que, como consecuencia de la reiteración de distintos asuntos planteados ante el Defensor, han sido

emitidas por iniciativa de éste. Igualmente, la Oficina del Defensor Universitario ha elaborado y difundido 3 informes.

En cuanto al tiempo de resolución de las solicitudes de actuación presentadas al Defensor, hacer mención al hecho de que la necesidad de espera a que las calificaciones sean definitivas para poder realizar las reclamaciones en tiempo y forma a las mismas, la ausencia de comunicación por parte del interesado de las gestiones que ha realizado tras ser asesorado por el Defensor y la espera a la resolución de recursos de alzada, son, entre otras, causas que aumentan los plazos en la resolución de las actuaciones tramitadas.

La encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio prestado por la Defensoría refleja que menos de la mitad de los solicitantes de actuación responden a la misma, siendo el colectivo del PAS el que responde mayoritariamente (87,5%) a la misma, seguida de los colectivos “Otros” (57,1%) y PDI (52,3%), siendo el colectivo de Estudiantes el que en menor porcentaje lo hace, en un 46,0%. Destaca también el que, a pesar de que un 56% de los encuestados declaran que la actuación del Defensor les ha ayudado a resolver su problema, un 78% del total de encuestados recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria recurrir al Defensor y el 73% se muestra satisfecho o muy satisfecho con la actuación del Defensor.

En el anexo B se presentan las diferentes actuaciones, clasificadas por tipologías, registradas por el Defensor Universitario durante el curso 2016-2017, que han sido solicitadas por los colectivos de Estudiantes (anexo B.1), PDI (anexo B.2), PAS (anexo B.3) y “Otros” (anexo B.4), sobre las que, a continuación, se pasan a detallar los aspectos más relevantes obtenidos a partir del análisis de las mismas.

2.2. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes

Las 126 actuaciones solicitadas por parte de este colectivo que han sido admitidas a trámite han supuesto una reducción del 10,6% con respecto al curso anterior. Los aspectos más relevantes de las actuaciones realizadas en relación con los Estudiantes se recogen a continuación.

Tras el análisis de los expedientes correspondientes a las diferentes solicitudes de actuación admitidas a trámite, el Defensor Universitario debe destacar el **desconocimiento**, por parte de los estudiantes, **de las Normativas y Reglamentos** que en la Universidad de Alcalá regulan

los distintos procedimientos que les afectan y que, de forma resumida, se incluyen en el Cuadro 6.

El Defensor Universitario considera que el conocimiento de estas Normativas y Reglamentos por parte de los estudiantes agilizaría la resolución, favorable o no, por parte del órgano competente, de los asuntos planteados ante la Defensoría. El hecho de plantear quejas o consultas al Defensor hace que los plazos se ajusten al Reglamento que regula las actuaciones de éste, más laxos que los exigidos a los órganos competentes para su resolución, por lo que se puede dar la posibilidad de que durante la tramitación que lleve a cabo el Defensor se hayan sobrepasado los plazos establecidos en las distintas Normativas y Reglamentos para la presentación de las quejas o reclamaciones ante los órganos competentes para su resolución; el resultado sería la no admisión a trámite, por parte de estos, de las solicitudes.

Asunto relacionado con ...	Normativa aplicable
Acceso y matrícula	Normativa de la Universidad de Alcalá por la que se establece el procedimiento de admisión, los criterios de valoración y el orden de prelación en la adjudicación de plazas de Estudios Universitarios Oficiales de Grado para determinadas vías de acceso Normativa de Matrícula y Permanencia de los Estudios de Grado
Convalidación y permanencia	Normativa de Matrícula y Permanencia de los Estudios de Grado Normativa Reguladora del Sistema de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en los Estudios de Grado
Convocatorias adelantadas	Normativa sobre Convocatoria Adelantada de Exámenes para Estudios de Grado
Desacuerdo con calificaciones, revisión de exámenes y reclamaciones de calificaciones	Normativa de Evaluación de los Aprendizajes
Órganos competentes para la resolución de quejas y sugerencias	Reglamento de quejas y sugerencias
Reconocimiento de asignaturas cursadas en el extranjero	Guía del Estudiante en Programas de Movilidad Internacional
Trabajos Fin de Grado, Trabajos Fin de Máster y Tesis Doctorales	Normativa de Trabajos Fin de Grado Reglamento del Trabajo Fin de Máster Normativas específicas de las Facultades o Escuelas y de los Másteres Reglamento de Elaboración, Autorización y Defensa de la Tesis Doctoral
Tribunales de compensación	Reglamento de Compensación Curricular

CUADRO 6. NORMATIVAS Y REGLAMENTOS REGULADORES DE DIFERENTES PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.

Por ello, insto desde aquí tanto a Decanatos y Direcciones de Escuela como a las Delegaciones de Estudiantes a hacer un esfuerzo tendente a desarrollar las estrategias necesarias para dar conocimiento de estas Normativas y Reglamentos entre el colectivo de Estudiantes.

En lo que respecta al **proceso de evaluación de los aprendizajes**, recordar desde aquí que la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes establece, en su artículo 25, reconoce el derecho del estudiante a la revisión de sus calificaciones provisionales y en el acto de la revisión tendrá acceso a todas las evidencias en las que se haya basado la evaluación. Así mismo, establece los plazos y procedimientos para la realización de la revisión de calificaciones provisionales.

Queda, por tanto, fuera de lugar cualquier negativa a realizar la revisión de calificaciones provisionales, basándose en la tipología de los exámenes que han dado lugar a la misma, así como la no convocatoria del acto de revisión o cualquier otra actuación que conculque lo establecido en esta normativa.

De igual manera, recordar que los Departamentos, en virtud de lo establecido en el artículo 27 de la citada Normativa, deberán nombrar, para cada curso académico, un tribunal, para cada una de sus áreas de conocimiento, que resuelva las reclamaciones interpuestas por los estudiantes contra la calificación definitiva obtenida en las pruebas de evaluación, debiendo seguirse para ello el procedimiento establecido en el citado artículo de la normativa.

Relacionadas con el **no cumplimiento de los criterios de evaluación y calificación establecidos en las Guías Docentes**, la tramitación de las actuaciones registradas en la Defensoría sobre este asunto ha dado lugar a la formulación de las siguientes recomendaciones específicas:

- Recomendación de 29 de marzo de 2017, dirigida al Director del Departamento de Biología de Sistemas y al Decano de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, sobre la *adecuación de la guía docente de la asignatura "Bioquímica" del Grado de Medicina a lo establecido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes.*
- Recomendación de 29 de marzo de 2017, dirigida a la Directora del Departamento de Enfermería y Fisioterapia y al Decano de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, sobre el *desarrollo de los contenidos de las guías docentes de las asignaturas "Fisioterapia del Deporte" (optativa de 3er. curso) y "Estancias Clínicas Tuteladas II" (obligatoria de 4º curso) del Grado en Fisioterapia.*

Con respecto a los **Trabajos Fin de Grado**, destacar que la rigidez de las fechas de defensa de los mismos puede tener como consecuencia que los alumnos que se encuentren becados en el extranjero, dentro de programas de intercambio, no puedan finalizar sus estudios. Detectada esta circunstancia, el Defensor Universitario emitió la siguiente recomendación:

- Recomendación de 9 de mayo de 2017, dirigida a la Decana de la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo, sobre *el establecimiento de un periodo específico a efectos de convalidaciones y presentación de TFGs para los estudiantes que se encuentren en estancias en el extranjero y finalicen sus estudios.*

Relacionado con los **programas de intercambio**, cabe destacar la formulación realizada por el Defensor Universitario de la Recomendación de 5 de junio de 2017, dirigida al Vicerrector de Relaciones Internacionales, sobre el *establecimiento de baremos en los criterios de selección para la adjudicación de becas de movilidad y publicación de la lista de admitidos con la valoración.* Con esta recomendación se pretende cumplir con la obligación de reforzar la transparencia de la actividad pública y el buen gobierno y garantizar el derecho de acceso a la información pública, reconocidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en la Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas. Para ello, se recomienda establecer en las bases de todas las convocatorias de ayudas o becas de movilidad los criterios que se tendrán en cuenta para la selección y adjudicación de las plazas ofertadas, concretando el valor porcentual o numérico que se va a otorgar a cada uno de esos criterios en el proceso de selección, debiendo aparecer en la resolución de adjudicación de dichas ayudas la puntuación obtenida por cada candidato en base a los criterios fijados en la convocatoria.

Preocupación especial merece el registro de las actuaciones solicitadas por parte de los estudiantes a este Defensor que tienen que ver con los problemas de **convivencia académica**, que han derivado en denuncias ante tribunales e incidentes entre estudiantes y de estos con otros miembros de la comunidad universitaria. Si bien el aumento de estos casos no es alarmante, sí considero necesario hacer un llamamiento para recuperar los valores éticos y de comportamiento que, en todo momento han de regir las actuaciones de los universitarios en su vida académica, en cualquiera de sus ámbitos.

Por último, el Defensor ha verificado la necesidad de establecer los mecanismos que se consideren precisos para, de forma general, dar un mejor servicio y una mayor atención a aquellos **estudiantes con altas capacidades** y rendimiento, que demandan una ampliación de los contenidos que conforman las asignaturas de sus estudios. Si bien el número de estos

alumnos es muy reducido, la no existencia de estos mecanismos hace que el profesorado no tenga claro cómo actuar ante estos casos, a la vez que este tipo de estudiantes se sienten desencantados por el desinterés de la Universidad hacia sus necesidades especiales.

2.3. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI

Desde este colectivo se han registrado 44 solicitudes de actuación por parte del Defensor Universitario admitidas a trámite, lo que significa un aumento del 83,3% sobre las presentadas en el curso anterior. Los aspectos más relevantes de las actuaciones realizadas a instancia de este colectivo se recogen a continuación.

Desde el punto de vista normativo, valga lo comentado para el colectivo de Estudiantes, en lo que se refiere al **desconocimiento de las Normativas y Reglamentos** que regulan la actividad de la Universidad, por lo que al igual que entonces, sería conveniente el conocimiento por parte de los miembros del colectivo del PDI de los aspectos recogidos en las mismas que tengan que ver con su actividad docente e investigadora diarias.

Destaca el gran aumento registrado en la solicitud de actuaciones sobre **copia y plagio**, cuyo número se ha multiplicado por 8 con respecto al curso anterior. Las distintas consultas y solicitudes de amparo y cautela han tenido que ver con los procedimientos a seguir en estos casos, tanto por parte del profesorado como por parte de Decanos y Directores de Escuela, aspectos que, aunque recogidos en los artículos 22 y 34 de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, dejan muchos interrogantes por responder, pudiendo darse el caso de que en cumplimiento de la misma no se den la seguridad y garantía jurídica necesarias ante la posición de especial vulnerabilidad de estudiantes y profesores derivada de la complejidad inherente a los procesos de control, al desconocerse hasta dónde pueden llegar los unos y los otros en sus actuaciones, lo que se agrava en el caso de utilización de medios electrónicos para copiar en los exámenes.

Otro aspecto destacable es el relacionado tanto con los problemas de **convivencia** y el **procedimiento disciplinario** a que acogerse para atajar determinados comportamientos y actitudes, que se ha triplicado con respecto al curso anterior.

Dentro de las solicitudes de actuación registradas en la Oficina del Defensor Universitario que tienen que ver con esta temática se encuentra una denuncia por acoso laboral, cuyo tratamiento está regulado en el *“Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral en el ámbito de la Universidad de Alcalá”*, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión

de 14 de diciembre de 2017, si bien con posterioridad al registro de la consulta realizada al Defensor Universitario, queda pendiente el establecimiento de un marco regulador del procedimiento a seguir ante situaciones de violencia, más allá de lo establecido en el artículo 21.1.g) que otorga al Rector, entre sus competencias, el ejercicio de la potestad disciplinaria.

2.4. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS

Este colectivo ha solicitado la actuación del Defensor Universitario en 8 ocasiones, multiplicándose por 4 los casos registrados correspondientes al mismo con respecto al curso anterior.

Del conjunto de actuaciones destacar las que han necesitado la pertinente consulta al Gerente de la Universidad, relacionadas con la no admisión del título de Ingeniero como Grado y la exclusión de funcionarios en el **concurso de promoción interna**, ambos aspectos regulados por la legislación vigente.

Destacar también las consultas y quejas presentadas sobre atención psicológica, reconocimiento de quinquenios a interinos, diferencia salarial a igualdad de competencias, conciliación familiar y problemas de **convivencia**, manifestadas en forma de amenazas. Sobre estos últimos se ha tratado anteriormente, siendo válido en este caso lo ya comentado entonces.

2.5. Tramitación de actuaciones relacionadas con el colectivo “Otros”

Las personas que forman parte de este colectivo, que incluye a quienes, teniendo vinculación con la Universidad de Alcalá, no pertenecen a los colectivos anteriores, han interpuesto 7 solicitudes de actuación ante el Defensor Universitario, lo que supone un 40,0% más que en el curso 2015-2016.

Destacar que, también en este colectivo, aparece un caso, relacionado con el presunto plagio en una Tesis Doctoral, así como otro con el comportamiento de un docente. Del total de actuaciones, únicamente una se corresponde con una queja relacionada con la temática de infraestructuras y, en concreto con la ausencia de iluminación en los accesos al Campus.

2.6. Actuaciones de oficio y seguimiento de las resoluciones

2.6.1. Recomendaciones emitidas

Además de las recomendaciones realizadas como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo a instancia de parte, el Defensor Universitario ha considerado necesario, tal como establece el artículo 3 de su Reglamento, dirigirse mediante diferentes recomendaciones a distintos órganos de la Universidad, una vez detectadas situaciones generales no ajustadas a la legislación, normativas y reglamentos vigentes.

- Recomendación de 29 de marzo de 2017, dirigida al Rector de la Universidad de Alcalá, sobre la **propuesta de creación de un Comité de Asesoramiento Científico sobre la adecuación científica de cursos, técnicas terapéuticas, conferencias u otras actividades realizadas en la universidad de Alcalá.**

Se propone el establecimiento en nuestra Universidad de un Comité u Órgano de Asesoramiento Científico que valore y garantice una enseñanza basada en la aplicación de los conocimientos y métodos científicos, y rechace las posibles enseñanzas acientíficas y pseudoterapéuticas, en tanto en cuanto, no acrediten su validez científica, de acuerdo con lo recogido en los artículos 5, 161.1 y 161.2 de los Estatutos de la Universidad de Alcalá.

- Recomendación de 29 de marzo de 2017, dirigida al Rector de la Universidad de Alcalá, sobre **definición del protocolo de actuación por parte del profesorado ante incidencias en el desarrollo de las pruebas de evaluación relacionadas con el uso fraudulento de medios electrónicos.**

Surge esta recomendación a partir de la resolución emitida sobre el expediente disciplinario relacionado con un presunto fraude académico en un examen mediante el uso de dispositivos electrónicos, para solicitar que se establezca un protocolo de actuación sobre la aplicación del Artículo 22 citado, con el fin de evitar que la denuncia de este tipo de incidencias por los profesores responsables de las pruebas de evaluación conlleve, por una parte, la vulneración de derechos fundamentales de nuestros alumnos con la consiguiente responsabilidad de los profesores denunciadores y, por otra, se proteja al resto de alumnos de este tipo de fraudes, garantizándoles que su rendimiento académico es valorado objetivamente y con equidad. También se apuntaba en esta Recomendación que se procediese a informar a los profesores de las consecuencias que les pudiera

acarrear el actuar contra supuestos fraudes realizados mediante medios electrónicos en las pruebas de evaluación.

- Recomendación de 31 de marzo de 2017, dirigida a Decanos y Directores de Escuela y Directores de Departamento, sobre la **adaptación de los procedimientos de evaluación continua establecidos en las Guías Docentes, a lo establecido en la normativa de evaluación de los aprendizajes, en lo referente a la ponderación máxima de las pruebas finales.**

Se dirige a los responsables de la aprobación de las Guías Docentes, para que se arbitren los métodos necesarios en el proceso de revisión y aprobación de las Guías Docentes que permitan asegurar el cumplimiento de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes en lo relativo al peso sobre la calificación final de las pruebas finales realizadas dentro de los procedimientos de evaluación continua establecidos en las Guías Docentes.

- Recomendación de 8 de mayo de 2017, dirigida a los Decanos y Directores de Escuela, con copia a la Vicerrectora de Docencia y Estudiantes y al Secretario General, sobre la **evaluación de los Trabajos Fin de Grado.**

Se recuerda el derecho de los alumnos a dos convocatorias, recomendándose que en el caso de que el alumno no se presente a una de las convocatorias haya constancia por escrito del acuerdo de las partes o de las indicaciones del tutor del trabajo que justifique esta no presentación, para que exista una mayor seguridad jurídica y en evitación de reclamaciones posteriores.

En cuanto a la evaluación del TFG, cuando esta sea realizada por un tribunal, se recuerda que, en el momento del depósito del trabajo, el tutor ha de presentar un informe previo, favorable o desfavorable, recomendándose que se facilite el acceso del tribunal a dicho informe, que deberá tener en cuenta que si el informe es favorable la calificación del TFG será siempre a partir del aprobado.

Por último, para garantizar el derecho de los estudiantes a revisar la calificación obtenida en esta asignatura, tanto para los TFGs evaluados por un profesor como por los evaluados por un tribunal, además de establecer la calificación del Trabajo se motive la misma, teniendo en cuenta los criterios fijados en la normativa general de TFGs de la UAH y en la guía docente respectiva. Asimismo, y en el caso en el que el TFG obtuviera la calificación de suspenso, el tribunal hará llegar al estudiante no sólo el informe con

los criterios que han motivado dicha calificación sino también una serie de recomendaciones para mejorar su calidad.

- Recomendación de 9 de mayo de 2017, dirigida al Vicerrector de Postgrado y Formación Permanente, sobre **actuaciones de mejora y concreción académico-administrativa en la elaboración de las actas de los Trabajos Fin de Máster de los Másteres Universitarios**.

Plantea la incorporación en el Acta de Evaluación del TFM de una rúbrica en la que consten los criterios de evaluación establecidos en la correspondiente Guía Docente junto con la valoración (numérica o porcentual) que la Comisión Evaluadora considere oportuno para cada uno de ellos, así como la valoración otorgada por el Tutor del mismo. En el caso de que la calificación final del TFM sea de suspenso, la Comisión Evaluadora adjuntará además el Plan de Mejora del TFM presentado que se ha hecho llegar al alumno y a su Tutor.

2.6.2. Informes realizados

También a lo largo del curso 2016-2017, la Oficina del Defensor Universitario ha publicado 3 Informes. El primero de ellos, cuya redacción se inició durante el curso anterior, se hizo público en diciembre de 2016 con el título **“La libertad de cátedra en el Espacio Europeo de Educación Superior”**.

El objetivo de este informe es el dar a conocer a la comunidad universitaria en qué medida los cambios afectan a la libertad de cátedra como consecuencia de la reforma del sistema universitario español que ha supuesto la implantación del EEES. Para ello, se ha realizado un exhaustivo análisis de la legislación y, sobre todo, de la jurisprudencia, fijando la atención en los límites de este derecho fundamental derivados de la organización de la docencia por la autoridad competente, la actuación de los Departamentos en lo relacionado con la asignación de docencia y la fijación de un programa básico de la materia y/o criterios de evaluación, y los derechos de los alumnos, así como los efectos que la organización de las enseñanzas universitarias tiene sobre el hipotético derecho a ejercer las tareas docentes en un puesto determinado y con relación a una materia específica, o la inclusión en el concepto de libertad académica de la participación de los profesores en los órganos de gobierno de la Universidad.

El segundo informe elaborado a propuesta del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, se publica en febrero de 2017 con el título **“Ayudas y contratos predoctorales de formación de personal investigador. Período 2011-2014”** y en él se analiza

la distribución de las ayudas contratos convocados en el período 2011-2014 por el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia y resueltas por la Comisión de Investigación.

Trabajando con los datos facilitados por el propio Vicerrectorado, en este informe se concluye que existe una desigual voluntad de los distintos Grupos de Investigación en solicitar este tipo de ayudas o contratos, debiendo considerarse que en las solicitudes no solo influye el volumen del Grupo, sino también el número de Proyectos y Contratos de I+D desarrollados por el Grupo, así como su cuantía económica.

También, destaca como causa de la mayoría de las exclusiones de solicitantes la falta de financiación, si bien este requisito se suavizó en la convocatoria de 2016, anterior a la publicación del informe.

Otra de las conclusiones tiene que ver con la disparidad provocada por el hecho de que los concesionarios de las ayudas o contratos se tienen que adscribir a un Departamento, con el fin de poder estar representados en el correspondiente Consejo, en tanto que el aval financiero lo realiza el Grupo de Investigación en el que va a desarrollar su labor, grupo que puede estar formado por personal de diferentes departamentos.

Por último, se aprecia del análisis realizado que son pocos, porcentualmente, los profesores que avalan las solicitudes presentadas, y aproximadamente la mitad de los Grupos de Investigación desde los que se presentan las solicitudes.

En el tercer informe, presentado en mayo de 2017 con el título **“El ejercicio del derecho de sufragio en las Universidades españolas. Propuesta para su regulación en la UAH”**, se revisan las diferentes modalidades de voto reguladas por las Universidades Públicas, concluyéndose que la Universidad de Alcalá es una excepción en lo relativo al desarrollo normativo de los procesos electorales, ya que la inmensa mayoría de las Universidades cuentan con reglamentos generales o específicos sobre la materia.

Se considera así mismo imprescindible ampliar las modalidades del ejercicio de sufragio más allá del voto presencial tradicional, ya sea mediante el voto anticipado, el voto por correo o el voto electrónico, si bien la opción más sencilla de implementar sería la del voto anticipado.

Concluye este informe proponiendo la implantación gradual del voto electrónico, fomentando inicialmente su uso entre el colectivo de Estudiantes, para la elección de sus representantes a delegados de curso, por ejemplo. En función de su eficacia podría implantarse de manera sucesiva en otros procesos electorales y colectivos.

2.6.3. Consultas y sugerencias

En la resolución de muchas de las diferentes quejas, sugerencias y consultas realizadas ha sido necesaria la colaboración del Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Consejo Social, Decanatos y Direcciones de Escuela, Departamentos, Gerencia, Consejo de Estudiantes y de las diferentes Unidades de Gestión y Servicios de la Universidad. La respuesta recibida ha facilitado el ejercicio de las funciones que tiene asignadas el Defensor Universitario.

De las diferentes consultas realizadas por el Defensor Universitario, recoger en este apartado por su alcance e interés dos de ellas. La primera, elevada al Secretario General, con fecha 5 de septiembre de 2016, sobre el motivo por el que la Universidad no emitía el Suplemento Europeo al Título. En su inmediata respuesta, el Secretario General alude a la demora del Ministerio en la aprobación de la correspondiente normativa y la posterior adaptación informática, si bien ya se está en condiciones de emitirlos.

La segunda, surgida en el seno del Órgano de Participación y Asesoramiento, elevó la Oficina del Defensor Universitario al Delegado del Rector para Tecnología, con fecha 20 de octubre de 2016, relativa al *grado de protección de los sistemas informáticos de la Universidad*. La respuesta a la misma, de fecha 12 de diciembre, explica los principios a que responde la organización establecida por la Universidad de Alcalá para la protección de sus sistemas de información: seguridad integral, análisis y gestión de riesgos, prevención, reacción y recuperación, líneas de defensa, reevaluación periódica y seguridad como función diferenciada.

Dentro del apartado de sugerencias, una vez recibido en la Oficina del Defensor Universitario el informe anual del Libro Oficial de Quejas y Sugerencias correspondiente al año 2016, el análisis del mismo llevó a formular la *Sugerencia de 13 de febrero de 2017, de no publicación del Informe anual 2016 del Libro Oficial de Quejas y Sugerencias*, en tanto no se subsanasen las deficiencias, errores e incumplimientos del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá. Se indicaba así mismo que sería de interés conocer las causas por las que más de la mitad de las quejas no se respondían.

2.6.4. Seguimiento de resoluciones

En relación con las actuaciones de oficio llevadas a cabo por el Defensor, desde el curso 2006-2007 se venía recogiendo en la Memoria que el Defensor Universitario presenta al Claustro el seguimiento sobre el funcionamiento de los Tribunales de Compensación. La aprobación del Reglamento de Compensación Curricular en la sesión del Consejo de Gobierno de 5 de mayo

de 2016 ha venido a corregir la libertad de criterios adoptados por cada Tribunal de Compensación específico, estableciendo los criterios en los que han de basarse las resoluciones a las solicitudes de compensación curricular. Esta es la razón por la que, tras 10 años, se deja de hacer este seguimiento, cuya principal finalidad era la detección y, en su caso, corrección de la disparidad de criterios utilizados por los distintos Tribunales.

Con respecto a las Recomendaciones emitidas por este Defensor durante el curso anterior, se ha hecho un seguimiento de la Recomendación de 4 de julio de 2016 sobre la *adaptación del Procedimiento de Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano/Director de Centro al Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá*, que se dirigió a Decanos y Directores de Escuela, Vicerrectora de Docencia y Estudiantes y Secretario General.

Transcurrido un año, en la Escuela de Arquitectura y las Facultades de Derecho, Educación, Filosofía y Letras y Medicina y Ciencias de la Salud no se ha procedido a dicha adaptación. Así, los procedimientos existentes en ellas no son de aplicación, por vulnerar el marco normativo establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, aprobado en la sesión de 29 de enero de 2015 del Consejo de Gobierno. Por ello, es imprescindible que los Decanos y Directores de Centro que aún no lo han hecho procedan, con la mayor urgencia, a la adaptación sugerida, de manera que los procedimientos seguidos por su parte en la resolución de quejas o sugerencias se resuelvan con la máxima diligencia, respetando los plazos establecidos en el citado Reglamento.

También ha podido constatar el Defensor Universitario que, en la página web de la Facultad de Educación se incluye un apartado sobre la Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas a la Delegación de Alumnos, en el que se establece un procedimiento que vulnera el Reglamento en los mismos aspectos citados pero que, además, en mi opinión, no tiene validez alguna, dado que la Delegación de Alumnos, si bien es un sujeto legitimado para la formulación de quejas y sugerencias (artículo 5.2 del Reglamento), no forma parte de los órganos competentes para la recepción de quejas y sugerencias relacionados en el artículo 8.1 del citado Reglamento. Esto hace que sea necesaria la eliminación de la web de la Facultad de esta entrada, junto con la correspondiente al formulario de quejas y sugerencias a la Delegación de Alumnos.

Con respecto a la sugerencia sobre el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias, se subsanaron los errores y deficiencias, debiendo hacerse notar que, al cierre de esta Memoria, existe constancia en esta Defensoría de la reducción a menos del 20% de las quejas presentadas no respondidas.

3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DEL DEFENSOR

UNIVERSITARIO

Se contemplan en este apartado las actividades institucionales del Defensor Universitario, concernientes a su relación con los Órganos de Gobierno y Representación de la Universidad, así como la presencia y participación en los diferentes encuentros nacionales o internacionales de Defensores Universitarios, o la asistencia a diferentes jornadas en las que se han tratado temas relacionados con las actuaciones de la Defensoría, o con asuntos generales sobre el mundo universitario que puedan entrar en el campo de actuación del Defensor Universitario.

3.1. Relación con los Órganos de Gobierno y Representación de la Universidad

El Defensor Universitario tiene que relacionarse permanentemente con órganos individuales y colegiados en la Universidad, para así dar a conocer las características de la institución y sus funciones, intercambiar puntos de vista sobre los problemas o recabar información que le permita emitir opiniones más autorizadas sobre los asuntos que le han sido sometidos.

Dentro de esta relación institucional, el 27 febrero de 2017, en la reunión mantenida con la Vicerrectora de Docencia y Estudiantes, a la que asiste la Directora de Organización Docente, el Defensor plantea una serie de temas, relacionados con los asuntos que se están tramitando en su oficina y que tienen que ver con la necesidad de actualización de las tablas de reconocimiento de créditos para alumnos procedentes de los Ciclos Formativos de Grado Superior, la adaptación de los procedimientos de evaluación que constan en las guías docentes a la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, la necesidad de introducir mejoras en las actas de evaluación de los TFG, los problemas con los plazos de reclamación de las calificaciones definitivas en la convocatoria ordinaria de asignaturas de segundo cuatrimestre, los fallos detectados en el proceso de matriculación de asignaturas optativas con restricción de número de alumnos, la diferencia de asignaturas optativas en función del campus en que se imparte un mismo Grado, y la posibilidad de informar a los alumnos que se enfrenten a las últimas convocatorias de asignaturas de la existencia de un gabinete de ayuda psicopedagógica que puede orientarles y ayudarles ante esta situación. Sobre algunos de

estos asuntos se han emitido las Recomendaciones de 31 de marzo y 8 de mayo que se incluyen en el apartado 2.6.1 de esta Memoria.

El 5 de abril de 2017 el Secretario General convocó una reunión en la que tratar aspectos relacionados con el Informe Anual del Libro de Quejas y Sugerencias. A esta reunión, junto con el convocante, asistieron el Defensor Universitario, La Directora de la Inspección de Servicios, la Vicerrectora de Docencia y Estudiantes, en su calidad de Presidenta de la Comisión de Calidad, excusando su asistencia la Secretaria del Consejo Social. Tras analizar la problemática comentada, junto con el incumplimiento, por parte de los órganos competentes para la recepción de las quejas y sugerencias, de comunicación de la misma a la Secretaría General, entre otros asuntos, se acuerda que sea la Inspección de Servicios la encargada de estudiar la forma de gestión de las quejas y sugerencias que corrija las deficiencias actuales. En junio de 2017, la Oficina del Defensor Universitario remite a la Directora de la Inspección de Servicios, con copia al Secretario General, el documento *“Modelo de gestión de quejas y sugerencias”*, para su consideración, si se estima oportuno.

Previa a su presentación al Claustro, el 28 de abril de 2017, el Defensor y sus Adjuntos se reunieron con el Rector para darle a conocer la Memoria correspondiente al periodo comprendido entre junio de 2015 y julio de 2016, comentándole los aspectos más relevantes de la misma.

A petición de la Secretaría General, con fecha 4 de mayo de 2017, el Defensor Universitario emite un documento en el que se recogen sus observaciones y consideraciones sobre el Código Ético, cuya aprobación como *“Código Ético General de la Universidad de Alcalá”* se produjo en la sesión de Consejo de Gobierno de 22 de junio.

También participa el Defensor en la reunión convocada el día 8 de mayo de 2017 por la Delegada del Rector para las Políticas de Inclusión y otras garantías de la Comunidad Universitaria, para tratar de aclarar un incidente entre estudiantes. A la reunión asiste también el Subdirector del Programa Internacional al que pertenece el denunciante.

El Defensor Universitario asiste a la reunión convocada por el Secretario General el 30 de mayo de 2017, con el fin de analizar una denuncia sobre presunto acoso, a la que también asisten la Directora de la Inspección de Servicios, el Vicerrector de PDI y la Jefa del Servicio de Prevención.

Con fecha 1 de junio de 2017, tiene lugar una reunión del Defensor Universitario con el Presidente del Consejo de Estudiantes, con la presencia en la misma del Defensor Universitario

Adjunto. Entre los temas tratados, la preocupación por la resolución de quejas y sugerencias por parte de las Delegaciones de Alumnos y las garantías de confidencialidad en su tratamiento y la posibilidad de establecer mecanismos, como el voto electrónico, para incentivar la participación de los estudiantes en los distintos procesos electorales, planteándose como posibilidad el establecer esta modalidad, de forma experimental, en las elecciones a delegados de curso en la Escuela Politécnica Superior. El Presidente del Consejo de Estudiantes se compromete a realizar las gestiones y consultas oportunas para ello.

Convocado por la Delegada del Rector para las Políticas de Inclusión y otras garantías de la Comunidad Universitaria, el Defensor asiste a la reunión celebrada el 8 de junio de 2017, junto con la Responsable de la Unidad de Integración y Coordinación de las Políticas de Discapacidad. En esta reunión se tratan las medidas a adoptar para atender las necesidades de los estudiantes de altas capacidades.

En la reunión mantenida con el Rector el 27 de junio de 2017, para tratar, entre otras, las propuestas realizadas en la recomendación de 29 de marzo de 2017, sobre el uso fraudulento de medios electrónicos en pruebas de evaluación, se indicó al Defensor que elaborase el protocolo recomendado, labor en la que se está trabajando desde la Defensoría desde entonces, analizando todos los aspectos legales y jurídicos que permitan desarrollarlo sin vulnerar la legislación vigente sobre Disciplina Académica, que data de 1954.

Además de estas reuniones e informes, el 14 de julio de 2017 se remite al Secretario General el resumen provisional de actividades de la Oficina del Defensor Universitario para su inclusión en la Memoria de Actividades de la Universidad de Alcalá del curso 2016-2017.

Por último, el 20 de julio de 2017 se remite una actualización del *“Documento de seguridad para el tratamiento de datos personales”* de la Oficina del Defensor Universitario al Presidente de la Comisión de Protección de Datos Personales de la UAH.

3.2. Asistencia a las reuniones de Órganos colegiados

Como viene siendo habitual, el Defensor Universitario o, en su caso, los Defensores Universitarios Adjuntos han asistido como invitados, con voz pero sin voto, a las dos sesiones ordinarias del Claustro y las ocho sesiones de Consejo de Gobierno celebradas en el periodo recogido en esta Memoria.

3.3. Participación en Encuentros y Jornadas

Los miembros de la Oficina del Defensor Universitario participaron, durante el tiempo de actuación recogido en esta Memoria, en los siguientes Encuentros y Jornadas:

- XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrado en Córdoba los días 19, 20 y 21 de octubre de 2016.

En este Encuentro, al que asistieron el Defensor Universitario y la Defensora Adjunta Segunda, se celebraron tres mesas de trabajo sobre la “La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario”, el “Acoso en el ámbito universitario” y la “Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad”, y una conferencia sobre “La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial” que corrió a cargo de los exdefensores D. Carlos María Alcover y D. Eduardo Gamero.

- XVI Jornadas de Inspección de Servicios de Universidades, celebradas en la Universidad de Alcalá los días 24 y 25 de noviembre de 2016.

Durante las mismas, a las que asistieron el Defensor Universitario y los Defensores Adjuntos, el Director General de Universidades y Enseñanzas Artísticas Superiores de la Comunidad de Madrid presentó las líneas generales de la futura Ley del Espacio Madrileño de Educación Superior.

La Defensora Universitaria Adjunta, D.ª Yolanda Fernández Vivas, y la Inspectora Adjunta, D.ª Mónica Arenas Ramiro, copresentaron la ponencia titulada “Combatir la violencia es cosa de todos: desde el Defensor Universitario a la Inspección de Servicios”, que sirvió de referencia para el debate de la mesa redonda sobre “La prevención de la violencia en el ámbito Universitario”

- Jornada Técnica de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, celebrada el 18 de mayo de 2017 en el Campus de La Berzosa de la Universidad Nebrija.

Contó con la asistencia del Defensor Universitario y en la misma se realizaron sendos talleres sobre “Resolución de conflictos” y “Cómo trabajar con personas difíciles”, cuya responsable fue D.ª Geraldine Bethencourt.

- Jornada de Debate de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrada el 26 de mayo de 2017 en la sede madrileña de la calle Quintana de la Universidad Rey Juan Carlos.

Asistieron el Defensor Universitario y los Defensores Adjuntos, y en la misma se establecieron dos mesas redondas. La primera de ellas, moderada por D. Joan Manuel del Pozo (Síndic de Greuges - Universitat de Girona) en la que participaron D.ª María Encina (CCOO) y D.ª Carmen Romero (CREUP), en la que se debatieron aspectos relacionados con la “Crisis de derechos en las Universidades”.

La segunda mesa redonda, “Crisis de derechos en las Universidades: la labor de las Defensorías Universitarias”, contó con la introducción realizada por D. Enrique Martínez Ansemil (Valedor de la Universidad de A Coruña), D. Ángel Cobo Ortega (Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria) y D. José Palazón Espinosa (Defensor Universitario de la Universidad de Murcia), y en ella se procedió al análisis y debate desde la perspectiva de los Defensores.

- 13th ENOHE Annual Conference 2017, celebrada del 28 al 30 de junio en Estrasburgo (Francia), que bajo el título general “Higher Education Ombudsmen as Beacons: towards a fair and transparent European Higher Education Area”, organizó la European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), a la que asistió la Defensora Adjunta Segunda.

En la primera jornada se abordaron las funciones de las Defensorías Universitarias desde una perspectiva comparada, ya que no son homogéneas en los distintos países que forman esta red, pero que coinciden en su labor de asesoramiento y de salvaguardia de los derechos fundamentales en el ámbito de la educación superior. Asimismo, se trató sobre cómo actuar ante quejas o reclamaciones realizadas por estudiantes o grupos especialmente vulnerables.

La segunda jornada contó con la participación de la Defensora del Pueblo Europea, Emily O’Reilly y con representantes del Parlamento Europeo. Además, se llevó a cabo una mesa redonda en la que se pusieron de manifiesto los principales desafíos a los que se enfrentan las Defensorías Universitarias y se realizaron grupos de trabajo para discutir y abordar distintos temas como la problemática del acoso y la violencia en las universidades; las medidas para promover la diversidad, la igualdad de oportunidades y la integración de personas con discapacidad.

Finalmente, la tercera y última jornada contó con la participación del responsable del Consejo de Europa en educación superior, Sjur Bergan, que habló sobre los principales retos de la educación superior y las reformas previstas hasta 2020, y se expusieron distintos modelos de actuación de las Defensorías Universitarias.

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

La composición del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario (OPyA) ha variado durante el período de actuaciones del Defensor Universitario que aparecen en esta memoria, como consecuencia de la baja como alumno de D. Roy Abadía Heijkoop, que ha sido sustituido por D. Darío Cabañas González, quedando compuesto dicho Órgano tal y como se recoge en el Anexo E.

Durante el curso 2016-2017 se han celebrado dos reuniones plenarios, celebradas los días 13 de diciembre de 2016 y, 3 de abril de 2017.

Como se recoge en las correspondientes actas, que se pueden consultar en la página web del Defensor Universitario, en la primera de las sesiones, tras informar al Órgano sobre las últimas actuaciones realizadas, se presentaron los informes sobre “La libertad de Cátedra en el EEES” y sobre “Ayudas y Contratos Predoctorales de Formación del Personal Investigador”, planteando como previsiones de actuación un estudio sobre el voto en la Universidad Española en comparación con la UAH y el diseño de una campaña para fomentar el uso del correo electrónico institucional por parte de los alumnos.

En la segunda reunión plenaria celebrada, el Defensor informó de las últimas actuaciones realizadas, presentándose el informe sobre el “Ejercicio del derecho de voto en la UAH”, planteándose como actuaciones previstas para el próximo trimestre la reunión convocada por la Secretaría General sobre el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias, en la que se transmitirá la problemática derivada de las distintas vías por las que pueden remitirse las quejas: También se prevé la formulación de una recomendación sobre revisión del sistema de emisión de informes para la presentación de los TFGs y de otra sobre conveniencia de establecer un reglamento electoral en la UAH en el que se reconozca al menos, la modalidad de voto no presencial. Junto a ello, en el próximo mes de mayo tendrá lugar la presentación de la Memoria Anual del Defensor Universitario 2015-2016 al Claustro.

CONSIDERACIONES FINALES

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2016-2017, referida tanto a las actuaciones solicitadas por los miembros de la comunidad universitaria, como aquellas que, como resultado de la tramitación de las mismas o por iniciativa del Defensor han sido formuladas con el ánimo de que sean bien aceptadas y sirvan de estímulo para seguir trabajando en aras de mejorar la calidad de los servicios que presta nuestra Universidad.

En este periodo el Defensor ha podido constatar que existen disfunciones entre los criterios de evaluación y calificación establecidos en las Guías Docentes y los aplicados realmente. Entendiendo que la Guía establece una “relación contractual” con el estudiante, es necesario que los responsables de las asignaturas, principalmente de Grado, nos ajustemos a los criterios definidos, si bien, si se considera que no son los adecuados, proceder a su modificación para cursos siguientes. En este sentido, ante las quejas presentadas, también he observado que, en algunos casos, no se respetan los criterios establecidos en el artículo 9.3 de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, en la que se establece una ponderación máxima del 40% para las pruebas finales que se realicen en los procesos de evaluación continua. Este hecho ha sido puesto en conocimiento del Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes y ha dado lugar a la emisión de la recomendación correspondiente. A pesar de ello, siguen existiendo Guías Docentes en las que se mantiene este porcentaje en valores próximos al 100%, amparándose en el hecho de que las guías fueron aprobadas por el Consejo de Departamento y por la Junta de Centro, órganos cuyas decisiones no pueden tomarse en contra de lo establecido normativa o reglamentariamente.

Respecto a los Trabajos Fin de Grado (TFG) se ha formulado una recomendación, en la que se recuerdan diferentes cuestiones relacionadas con su evaluación, entre ellos la necesidad de motivar por escrito su calificación, en base a los criterios de evaluación establecidos en la correspondiente Guía Docente, para garantizar a los estudiantes su derecho a reclamar la calificación obtenida. Esta misma garantía ha de observarse en la evaluación de los Trabajos Fin de Máster (TFM), sobre los que he recomendado la incorporación al acta de evaluación de una rúbrica con los criterios de evaluación establecidos en la Guía Docente, la valoración de cada uno de ellos y la valoración del Tutor, así como el cumplimiento de lo establecido en el artículo 9.8 del Reglamento del Trabajo Fin de Máster de las consideraciones sobre su mejora

para facilitar su presentación en la siguiente convocatoria, en el caso de que la calificación del TFM sea de suspenso.

Destacar, en este punto, el desconocimiento normativo por parte de estudiantes y PDI, que hace necesaria una política que fomente la visibilidad de normas y reglamentos entre estos colectivos, con el fin de mejorar el funcionamiento de la Universidad, garantizando los derechos que les asisten, evitándose así situaciones de arbitrariedad en las decisiones que se toman sobre los aspectos que tienen que ver con las mismas.

Preocupación especial plantean al Defensor Universitario los casos de fraude académico (copia y plagio) en los procesos de evaluación y los problemas de convivencia. En ambos casos, aunque su número no es muy elevado, sí se aprecia un crecimiento considerable.

Sobre los casos de fraude, favorecidos por el auge de las tecnologías, la Oficina del Defensor Universitario está elaborando un estudio en el que se propondrán una serie de recomendaciones tendentes a garantizar los derechos de estudiantes y profesores. Es necesario para ello la implicación del nuevo Equipo de Dirección, encabezado por el recientemente elegido como Rector de la Universidad de Alcalá, Dr. D. José Vicente Saz Pérez, en la elaboración de un código ético específico en el que se recoja la tipificación de faltas y las sanciones a que pueden dar lugar, teniendo en cuenta para ello la opinión de los colectivos relacionados con los procesos de evaluación y respetando los principios de legalidad y proporcionalidad. En el mismo código ético se podrían incluir las faltas y sanciones que tengan que ver con la convivencia universitaria.

También el Defensor considera necesario que se lleven a cabo, por parte de los Órganos de la Universidad competentes para ello, la evaluación y regulación de otras modalidades del ejercicio de sufragio más allá del voto presencial tradicional, como garante del derecho y el deber al voto de los integrantes de la comunidad universitaria, y, principalmente como motor de la participación estudiantil en los distintos procesos electorales, tradicionalmente baja.

Dado el poco uso que los estudiantes hacen de la dirección de correo institucional, dentro de las actividades que se tienen previstas para el curso próximo por parte de la Oficina del Defensor Universitario, se encuentra la de plantear el establecimiento de un plan de concienciación entre los estudiantes tendente a que se generalice su uso, como garantía de identificación personal y de protección ante posibles intrusiones.

En función de las actuaciones que se vayan registrando en la Oficina del Defensor Universitario, se irán formulando cuantas recomendaciones sean necesarias, con el fin de

evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los órganos y servicios de la Universidad. Igualmente, se realizarán cuantas actuaciones de oficio, a iniciativa propia o del Órgano de Participación y Asesoramiento vayan proponiéndose.

ANEXOS

A. Registro de actuaciones a instancia de parte

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
05/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación sobre convocatorias extraordinarias para terminar el Grado.
05/09/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Expediente	Dificultades para obtener el SET en la UAH.
05/09/2016	Estudiantes		No admitido			Sin datos.
05/09/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Dificultades para contactar con tutor.
08/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Adelanto de convocatoria.
13/09/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Dificultades para contactar con tutor.
12/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudios	Cambio de turno.
13/09/2016	Otros	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Presunto plagio en Tesis Doctoral.
13/09/2016	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	No validez de familia numerosa especial en la matrícula.
13/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Información sobre segunda matrícula de TFG.
14/09/2016	Estudiantes	Amparo	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Planes de Estudios	Dificultad para conseguir cambio de grupo.
15/09/2016	Estudiantes		No admitido			Sin datos.
15/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Otros	Presentación del TFC correspondiente a plan de estudios extinguido.
16/09/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión alumnado Grado	TFG	Normativa particular TFG de un centro.
23/08/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Becas	Aplicación de criterios de baremación de la titulación en concesión de contratos FPI.
26/09/2016	PAS	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Servicios Comunidad	No atención psicológica al PAS.
27/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Otros	Posibilidad de prórroga de pago de plazos pendientes
28/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Denegación de cambio de turno.
29/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Información de ayudas para el pago de matrícula.
30/09/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Acceso/Matricula	Desacuerdo con requisito certificación académica.
30/09/2016	PAS	Queja	Cerrado	Asuntos Laborales	Servicios Comunidad	Ayuda psicológica.
03/10/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Orientación ante presunto hurto entre compañeros.
04/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Orientación sobre no matriculación de asignaturas pendientes.
05/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Denegación de convocatoria para asignaturas de Licenciatura extinguida.
13/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Renuncia a beca FPU.

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
13/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Expediente	Asesoramiento sobre una nota numérica.
13/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	SICUE.
13/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Solicitud de cambio de Grado tras no aprobar el mínimo de créditos.
13/10/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Retribuciones y Complementos	Complemento de destino de profesor en excedencia por servicios especiales.
13/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	No inclusión de la mención bilingüe en el título de Grado.
18/10/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Desacuerdo con resolución de reconocimiento de créditos.
18/10/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	TFG	Imposibilidad de matriculación en Máster debido a no poder presentar el TFG.
24/10/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Investigadora	Imposibilidad de publicación de resultados por oposición de doctorando.
03/11/2016	PAS	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Laborales	Otros	Diferencia salarial y competencias.
27/10/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Normativa existente sobre comportamiento de alumnos en clase y procedimiento a seguir ante los mismos.
27/10/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Expediente	Reclamación de documentación que no aparece en Secretaría de Alumnos.
03/11/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Asesoramiento sobre normativas relativas a renuncia a prácticas con animales y objeciones éticas o de conciencia.
08/11/2016	Estudiantes	Amparo	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación.
10/11/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Solicitud de cambio de tutor.
11/11/2016	Estudiantes	Queja	Abandono	Asuntos Económicos	Otros	Pendiente de pago del último curso para expedir el título.
22/11/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Erasmus: exceso de créditos en comparación con otros alumnos.
29/11/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Protocolo de compulsa entre Secretarías de los Campus.
30/11/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	No encuentra las fechas de los exámenes publicadas en la web.
02/12/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Requisitos ayuda postdoctoral.
05/12/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Compatibilidad de horario de entrada a clase y trabajo.
09/12/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Otros	Interpretación normativa.
13/12/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Orientación de actuación ante plagio en una publicación.
13/12/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Asesoramiento sobre validez de encuesta docente personal.
15/12/2016	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con calificación de Premio Extraordinario de Grado.
13/12/2016	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Denegación de convocatoria extraordinaria de la última asignatura.

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
13/12/2016	Otros	Consulta con intervención	Abandono	Asuntos Económicos	Otros	Devolución de depósito de matrícula de Máster.
21/12/2016	Estudiantes	Consulta con intervención	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Extravío de examen de prácticas.
21/12/2016	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Asesoramiento ante detección de copia en examen.
09/01/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Asesoramiento ante denuncia judicial.
09/01/2017	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Posibilidad de devolución de matrícula de Máster.
17/01/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Evaluación	Orientación sobre solicitud de Tribunal de Compensación.
24/01/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Información sobre solicitud del Tribunal de Compensación.
24/01/2017	PDI	Cautela	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Comportamiento inadecuado ante la calificación de un examen.
24/01/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Docencia de contenido acientífico.
25/01/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Asesoramiento ante una denuncia judicial.
25/01/2017	Otros	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Orientación sobre solicitud de acreditación académica para renovación de residencia.
26/01/2017	PDI	Consulta con intervención	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Acoso psicológico y laboral.
26/01/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Otros	Posibilidad de tiempo de cortesía al comienzo de las clases.
31/01/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado: Evaluación	Evaluación	Desacuerdo con la interpretación de calificación.
31/01/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Condiciones para compensar una asignatura.
01/02/2017	Otros	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Orientación sobre mecanismos de queja sobre comportamiento de un docente.
03/02/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Asesoramiento sobre procedimiento de defensa del TFG.
03/02/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Disconformidad con valoración superior al 40% en la calificación de una de las evaluaciones.
06/02/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Expediente	Incorporación en el expediente de calificación del TFM en el curso normal.
07/02/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Resuelto sin intervención.	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Falta de créditos para convocatoria extraordinaria.
03/02/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Procedimiento en caso de extravío de exámenes.
07/02/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Otros	Sin datos.
07/02/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Disconformidad con el proceder del docente en la revisión de una asignatura.
08/02/2017	PAS	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Retribuciones y Complementos	Reconocimiento de quinquenios para los interinos.
09/02/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Revisión de examen con negativa a revisar todas las evidencias.
09/02/2017	Otros		No admitido			Sin datos.

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
09/02/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Orientación sobre convalidación parcial de una asignatura.
15/02/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con la calificación de una asignatura.
16/02/2017	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Otros	Acto de graduación.
16/02/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Revisión de examen y no ajuste de la calificación a la Guía Docente.
21/02/2017	Otros	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Becas y Contratos	Efectos del cambio de contratos de FPI en la UAH.
21/02/2017	PDI	Queja	Resuelto no favorable	Asuntos Académicos	Otros	Cambio de criterio de contratación renovación de último año de profesores Eméritos.
27/02/2017	PDI	Queja	Abandono	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Reclamación hojas de firma de su docencia.
27/02/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos académicos	Actividad Docente	Aplicación de la reducción docente.
27/02/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	TFM	Horas de tutorías asignadas al TFM.
28/02/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Retraso en emisión de certificado de la media de todos los estudios de la UAH 2015-16.
01/03/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Infracción escrita de un alumno en documento de firma de asistencia.
07/03/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Participación doctor Honoris Causa como miembro de Tribunal de Tesis.
07/03/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Evaluación	No constancia del lugar de la evaluación semipresencial como requisito.
07/03/2017	Estudiantes	Queja	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Otros	Recuperación de horas docentes.
08/03/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado:	Otros	Asesoramiento sobre procedimiento para poner una queja.
09/03/2017	Otros	Queja	Cerrado	Vida Universitaria	Infraestructuras	Ausencia de iluminación en varias zonas de acceso del Campus Externo.
13/03/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Sobre cobertura sanitaria del Seguro Escolar.
14/03/2017	PAS	Consulta con intervención	Cerrado	Asuntos Laborales	Concursos y Oposiciones	No admisión de título de Ingeniero como Grado en concurso de promoción interna.
15/03/2017	Otros	Queja	Cerrado	Asuntos Laborales	Concursos y Oposiciones	No admisión de documento identificativo como ciudadano de la UE en bolsa de trabajo de la UAH.
10/03/2017	PDI	Cautela	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Regulación de permanencia en Medicina.
23/03/2017	PDI	Consulta con intervención	Cerrado	Asuntos Laborales	Otros	Renovación de contrato.
29/03/2017	PAS	Queja	Resuelto favorable	Vida Universitaria	Otros	Denegación a la solicitud de conciliación familiar en horario de tarde.
04/04/2017	Estudiantes	Consulta con intervención	Abandono	Gestión Alumnado Postgrado	Acceso/Matrícula	Desmatriculación y reembolso de las asignaturas el primer cuatrimestre del Máster.

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
05/04/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Ausencia de indicación de baremo y criterios de valoración en la adjudicación de becas de movilidad.
05/04/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Asesoramiento sobre criterios de evaluación en clases teóricas.
06/04/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Asuntos Económicos	Otros	Retraso en la tramitación de la devolución de matrícula por concesión de beca.
06/06/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Falsificación de firma en la hoja de control de asistencia a clase.
18/04/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Prácticas	Valoración sobre la no asistencia a prácticas obligatorias por causa justificada.
23/04/2017	Otros		No Admitido			Sin datos.
24/04/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Medidas cautelares de protección ante violencia de género a aplicar dentro del recinto académico.
24/04/2017	PAS	Consulta con intervención	Cerrado	Asuntos Laborales	Otros	Exclusión de un grupo de funcionarios para presentarse a promoción interna.
24/04/2017	PDI	Queja	Resuelto favorable	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Procedimiento de asignación de la docencia y criterios de reparto.
24/04/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria:	Infraestructuras	Protocolo de asignación de despachos en los departamentos.
24/04/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Otros	Protocolo de actuación de admisión de emigrantes y refugiados de cara a solicitud de un proyecto europeo.
26/04/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Ausencia de convocatoria extraordinaria en una asignatura.
27/04/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Asesoramiento ante denuncia de un profesor de plagio por parte de alumnos en una práctica de laboratorio.
24/04/2017	Estudiantes	Amparo	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Incidente con estudiante.
24/04/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Orientación ante problemas en el depósito de la Tesis doctoral.
28/04/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Impuntualidad en la presentación a un examen.
04/05/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Mantenimiento de una prueba final a pesar de haber publicitado en clase no aplicarla.
05/05/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Participación en las comisiones de la Facultad de los profesores a tiempo parcial.
08/05/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Otros	Retraso en la expedición del título de Estudios Propios.
08/05/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Problemas en la anulación de matrícula de una asignatura transversal.
08/05/2017	Estudiantes	Amparo	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Incidente con Servicios de Seguridad.
09/05/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Precios y Tasas	Requisito para exención de matrícula por familia numerosa.

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
09/05/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Asesoramiento sobre procedimiento ante copia en examen.
18/05/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Problemas en la celebración de examen a través del aula virtual.
18/05/2017	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Coincidencia de fecha de exámenes de dos asignaturas.
18/05/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Coincidencia de fecha de exámenes de dos asignaturas.
22/05/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Disconformidad con el resultado de la reclamación de nota de examen parcial.
23/05/2017	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Disconformidad con calificación en Prueba de Acceso mayores de 25 años.
24/05/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Ausencia de un plan de actuaciones para estudiantes de altas capacidades.
24/05/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado:	Prácticas	Sobre convalidación de prácticas externas.
25/05/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto sin intervención	Gestión Alumnado Postgrado	Acceso/Matricula	Cobro de complementos de formación no comunicados en la carta de admisión.
26/05/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Exámenes	Cambio de fecha de examen por enfermedad.
30/05/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Fecha de revisión de examen en horario concertado por razones de trabajo del alumno.
31/05/2017	PDI	Amparo	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Aplicación del Art. 22 de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes.
01/06/2017	PDI	Amparo	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Dirimir la designación de director de tesis en la elaboración del plan de investigación de la Tesis Doctoral.
02/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Criterios de calificación distintos de los enunciados en la Guía Docente.
05/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	No aplicación de Guía Docente y retraso en la entrega de calificaciones.
07/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Aclaración sobre la calificación de "No presentado".
07/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Elaboración del Plan de Investigación.
08/06/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Procedimiento de asignación de la docencia y criterios de reparto.
08/06/2017	PDI	Amparo	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Convalidaciones Erasmus.
08/06/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Desacuerdo con propuesta de convalidaciones.
08/06/2017	PDI	Cautela	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Convalidación de créditos prácticas externas.
12/06/2017	PDI	Queja	Resuelto favorable	Vida Universitaria:	Infraestructuras	Ausencia de respuesta ante problema de funcionamiento del aire acondicionado.
12/06/2017	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Aclaración sobre calificación de la Guía Docente de una asignatura.
14/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Negativa al acceso de revisión de examen.

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
14/06/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Discrepancia sobre los criterios de calificación de una asignatura.
15/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con los criterios de calificación de la Guía Docente.
19/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Becas	Retraso en el pago de beca Erasmus.
21/06/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Derecho del alumno a continuar en el examen una vez detectada una acción fraudulenta de copia.
22/06/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Ausencia del proceso de revisión de exámenes.
23/06/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Exámenes	Solicitud de examen oral por tribunal.
23/06/2017	PDI	Cautela	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Copia en examen con medios electrónicos.
27/06/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado:	Evaluación	Negativa a mostrar el examen tipo test.
20/06/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Exámenes	Petición de tribunal de calificación y recusación de profesores.
27/06/2017	Estudiantes	Consulta con intervención	Cerrado	Gestión alumnado Grado	Otros	Información sobre documentación a presentar para cambio de Centro.
16/06/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Evaluación	Disconformidad con la calificación del PFC.
27/06/2017	PDI	Mediación	Resuelto no favorable	Vida Universitaria	Convivencia	Incidente entre PAS/Profesor y solicitud de mediación.
26/06/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Tesis	Nombramiento Tribunal Tesis Doctoral Plan Antiguo.
26/06/2017	PDI	Cautela	Cerrado	Asuntos Académicos	Copia y Plagio	Notificación de los incidentes de copia en examen.
30/06/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Desacuerdo con el criterio de evaluación en una asignatura.
30/06/2017	PDI	Cautela	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Comportamiento verbal inadecuado.
04/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Orientación sobre reclamación de calificación.
04/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	Evaluación	Reclamación última asignatura de Plan a Extinguir.
06/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Adecuación de pregunta de examen a criterios de Guía Docente.
06/07/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Convalidación de asignaturas Erasmus.
06/07/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Expediente	Requisitos para solicitar Suplemento Europeo al Título.
06/07/2017	Estudiantes	Queja	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	No asignación de fecha específica para revisión de examen de estudiante trabajador.
07/07/2017	PDI	Cautela	Cerrado	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Información sobre actuación de convocatorias de examen.
11/07/2017	PDI	Amparo	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Comportamiento verbal y gestual inadecuado.
11/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	TFG	Procedimiento de reclamación de calificación del TFG.

FECHA	COLECTIVO	TIPO	RESOLUCIÓN	TEMÁTICA	OBJETO	ASUNTO
12/07/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Vida Universitaria	Procedimiento Disciplinario	Repercusiones administrativas de las actuaciones del Defensor.
13/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Convocatoria TFG y criterios de asistencia al acto de graduación.
13/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Planes Extinguidos/a Extinguir	Permanencia y Reconocimiento de créditos	Criterios de admisión al Tribunal de Compensación aplicables en los Planes a Extinguir.
13/07/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Derecho a revisión del examen tipo test.
13/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Abandono	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	Sin datos.
14/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Convalidación y Permanencia	Posibilidades de ampliación de permanencia en Grado.
17/07/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto no favorable	Gestión Alumnado Grado	Evaluación	No consideración de calificación de un trabajo práctico.
18/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Acceso/Matricula	Retraso en la renovación de la tarjeta de residente y pago de bonificación de matrícula.
18/07/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Orientación ante comportamiento inadecuado de alumno en clase y en revisión de examen.
18/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Problemas convalidaciones asignaturas Erasmus.
20/07/2017	PDI	Queja	Resuelto favorable	Asuntos Académicos	Actividad Docente	Comentarios no académicos en encuestas docentes de los estudiantes.
19/07/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Programas de Intercambio	Retraso en la tramitación de las convalidaciones Erasmus.
20/07/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Acceso/Matricula	Malentendido sobre modificación de período de matrícula.
20/07/2017	Estudiantes	Queja	Resuelto favorable	Gestión Alumnado Grado	Otros	Incumplimiento del cierre de Actas.
21/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Gestión Alumnado Grado	Otros	Problemas para realizar la adaptación al Grado.
24/07/2017	Estudiantes	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Económicos	Otros	Problemas económicos para el pago de matrícula.
25/07/2017	PAS	Amparo	Cerrado	Vida Universitaria	Convivencia	Supuestas amenazas verbales.
26/07/2017	Estudiantes	Queja	Cerrado	Gestión Alumnado Postgrado	Acceso/Matricula	No admisión a Máster.
27/07/2017	PDI	Consulta orientativa	Cerrado	Asuntos Académicos	Otros	Informe sobre recomendaciones por escrito de caso anterior.

B. Distribución de las actuaciones a instancia de parte

B.1. Temáticas relacionadas con el colectivo de Estudiantes

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Gestión alumnado Grado	79	62,7	
Acceso/Matrícula	6	4,8	7,6
Becas	1	0,8	1,3
Convalidaciones y Permanencia	7	5,6	8,9
Evaluación	28	22,2	35,4
Exámenes	5	4,0	6,3
Expediente	3	2,4	3,8
Planes de Estudio	3	2,4	3,8
Prácticas	2	1,6	2,5
Programas de Intercambio	7	5,6	8,9
TFG	5	4,0	6,3
Otros	12	9,5	15,2
Gestión Alumnado Planes a Extinguir/Extinguidos	10	7,9	
Evaluación	2	1,6	20,0
Exámenes	2	1,6	20,0
Expediente	1	0,8	10,0
Permanencia y Reconocimiento de créditos	3	2,4	30,0
Otros	2	1,6	20,0
Gestión Alumnado Postgrado	20	15,9	
Acceso/Matrícula	5	4,0	25,0
Becas	1	0,8	5,0
Evaluación	1	0,8	5,0
Expediente	1	0,8	5,0
TFM	3	2,4	15,0
Tesis	4	3,2	20,0
Otros	5	4,0	25,0
Asuntos Académicos	4	3,2	
Actividad Docente	2	1,6	50,0
Otros	2	1,6	50,0
Asuntos Económicos	6	4,8	
Precios y Tasas	2	1,6	33,3
Otros	4	3,2	66,7
Vida Universitaria	7	5,6	
Convivencia	4	3,2	57,1
Procedimiento Disciplinario	1	0,8	14,3
Otros	2	1,6	28,6

B.2. Temáticas relacionadas con el colectivo del PDI

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Asuntos académicos	22	50,0	
Actividad Docente	7	15,9	31,8
Actividad Investigadora	1	2,3	4,5
Copia y Plagio	8	18,2	36,4
Otros	6	13,6	27,3
Asuntos Económicos	1	2,3	
Retribuciones y Complementos	1	2,3	100,0
Asuntos Laborales	1	2,3	
Otros	1	2,3	100,0
Gestión Alumnado Grado	5	11,4	
Convalidación y Permanencia	1	2,3	20,0
Exámenes	2	4,5	40,0
Programas de Intercambio	1	2,3	20,0
TFG	1	2,3	20,0
Gestión Alumnado Postgrado	1	2,3	
Tesis	1	2,3	100,0
Vida Universitaria	14	31,8	
Convivencia	8	18,2	57,1
Infraestructuras	2	4,5	14,3
Procedimiento Disciplinario	3	6,8	21,4
Otros	1	2,3	7,1

B.3. Temáticas relacionadas con el colectivo del PAS

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Asuntos Económicos	1	12,5	
Retribuciones y Complementos	1	12,5	100,0
Asuntos Laborales	3	37,5	
Concursos y Oposiciones	1	12,5	33,3
Otros	2	25,0	66,7
Vida Universitaria	4	50,0	
Convivencia	1	12,5	25,0
Servicios a la Comunidad	2	25,0	50,0
Otros	1	12,5	25,0

B.4. Temáticas relacionadas con el colectivo “Otros”

Temática de la actuación	Número de actuaciones	% sobre el total del colectivo	% sobre temática
Asuntos Académicos	2	28,6	
Copia y Plagio	1	14,3	50,0
Otros	1	14,3	50,0
Asuntos Económicos	2	28,6	
Becas y Contratos	1	14,3	50,0
Otros	1	14,3	50,0
Asuntos Laborales	1	14,3	
Concursos y Oposiciones	1	14,3	100,0
Vida Universitaria	2	28,6	
Convivencia	1	14,3	50,0
Infraestructuras	1	14,3	50,0

C. Distribución de las actuaciones de oficio

C.1. Recomendaciones a partir de la tramitación de actuaciones a instancia de parte

Fecha	Recomendación	Formulada a ...
20/02/2017	Reconsideración del criterio de valoración de "madurez/inmadurez" del alumno en el proceso de evaluación del TFM.	Director del Máster en Formación del Profesorado de E.S.O., Bachillerato, F.P. y Enseñanza de Idiomas
20/02/2017	Actuaciones de mejora y concreción académico-administrativa en la elaboración de las actas de los Trabajos Fin de Máster del Máster en Formación del Profesorado de E.S.O., Bachillerato, F.P. y Enseñanza de Idiomas.	Director del Máster en Formación del Profesorado de E.S.O., Bachillerato, F.P. y Enseñanza de Idiomas
16/03/2017	Adecuación entre la presencialidad anunciada en la Guía docente del TFM del Máster Universitario en Arquitectura y la ofertada al alumno.	Directora del Máster Universitario en Arquitectura Vicerrector de Postgrado y Formación Permanente
29/03/2017	Adecuación de la guía docente de la asignatura "Bioquímica" del Grado de Medicina a lo establecido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes.	Director del Departamento de Biología de Sistemas Decano de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud
29/03/2017	Desarrollo de los contenidos de las guías docentes de las asignaturas "Fisioterapia del Deporte" (optativa de 3er. curso) y "Estancias Clínicas Tuteladas II" (obligatoria de 4º curso) del Grado en Fisioterapia.	Directora del Departamento de Enfermería y Fisioterapia Decano de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud
09/05/2017	Establecimiento de un periodo específico a efectos de convalidaciones y presentación de TFGs para los estudiantes que se encuentren en estancias en el extranjero y finalicen sus estudios.	Decana de la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo
05/06/2017	Establecimiento de baremos en los criterios de selección para la adjudicación de becas de movilidad y publicación de la lista de admitidos con la valoración.	Vicerrector de Relaciones Internacionales

C.2. Informes y recomendaciones realizados de oficio

INFORMES	
Fecha	Título
12/12/2016	<i>La libertad de cátedra en el Espacio Europeo de Educación Superior.</i>
01/02/2017	<i>Ayudas y contratos predoctorales de formación de personal investigador. Período 2011-2014.</i>
11/05/2017	<i>El ejercicio del derecho de sufragio en las Universidades españolas. Propuesta para su regulación en la UAH.</i>

RECOMENDACIONES		
Fecha	Recomendación	Formulada a ...
29/03/2017	<i>Propuesta de creación de un Comité de Asesoramiento Científico sobre la adecuación científica de cursos, técnicas terapéuticas, conferencias u otras actividades realizadas en la Universidad de Alcalá.</i>	Rector
29/03/2017	<i>Definición del protocolo de actuación por parte del profesorado ante incidencias en el desarrollo de las pruebas de evaluación relacionadas con el uso fraudulento de medios electrónicos.</i>	Rector
31/03/2017	<i>Adaptación de los procedimientos de evaluación continua establecidos en las Guías Docentes, a lo establecido en la normativa de evaluación de los aprendizajes, en lo referente a la ponderación máxima de las pruebas finales.</i>	Decanos y Directores de Escuela Directores de Departamento
08/05/2017	<i>Evaluación de los Trabajos Fin de Grado.</i>	Decanos y Directores de Escuela Vicerrectora de Docencia y Estudiantes Secretario General
09/05/2017	<i>Actuaciones de mejora y concreción académico-administrativa en la elaboración de las actas de los Trabajos Fin de Máster de los Másteres Universitarios.</i>	Vicerrector de Posgrado y Formación Permanente

D. Resultados de la encuesta de satisfacción

Respuestas

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

Estudiantes	58 (60%)
Personal de Administración y Servicios	7 (7%)
Personal Docente e Investigador	23 (24%)
Otros	4 (3,3%)

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

Compañeros/as y/o delegados/as de clase	18 (19%)
Internet	32 (33%)
Profesores/as	21 (22%)
Publicidad, carteles	1 (1%)
Otro (Por favor especifique)	24 (25%)

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

Consulta	34 (35%)
Queja	39 (41%)
Mediación	18 (19%)
Otro (Por favor especifique)	18 (19%)

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

De carácter académico	58 (60%)
De carácter laboral	8 (8%)
Otros	11 (11%)
Sobre instalaciones y recursos materiales	3 (3%)

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

Sí	28 (29%)
No	68 (71%)

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

Profesor/a	6 (21%)
Decano/a, Director/a de Escuela	5 (16%)
Comité de empresa	0 (0%)
Delegación de alumnos	0 (0%)
Consejo de estudiantes	0 (0%)
Director/a de Departamento	4 (14%)
Rector/Vicerrector/a	5 (18%)
Gerencia	5 (18%)
Asesoría jurídica	0 (0%)
Otro (Por favor especifique)	4 (14%)

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

Muy satisfecho	57 (60%)
Satisfecho	21 (22%)
Insatisfecho	8 (8%)
Muy insatisfecho	9 (9%)

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

Muy satisfecho	49 (52%)
Satisfecho	23 (24%)
Insatisfecho	9 (9%)
Muy insatisfecho	14 (15%)

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

Sí	56 (59%)
No	39 (41%)

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

Sí	78 (82%)
No	17 (18%)

E. Composición del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario

	Titulares	Suplentes
PDI	D. Antonio JIMÉNEZ RUIZ D.ª Mª. Isabel GEGÚNDEZ CÁMARA	D. Fernando CRUZ ROLDÁN D. Fernando LOZANO CONTRERAS
PAS	D.ª Mª. Isabel MARTÍNEZ MORALEDA D. Jesús ZAFRA CÁMARA	D.ª Adela SAIZ RODRÍGUEZ D. Tomás BACHILLER MÁRQUEZ
Estudiantes	D.ª Henar MARTÍNEZ HERNÁNDEZ D. Darío CABAÑAS GONZÁLEZ	D.ª Cristina SÁNCHEZ PACIOS (Vacante)

F. Ejecución presupuestaria detallada

F.1. Ejercicio 2016

Fecha factura	Empresa/Entidad	Concepto	Importe
Económica 20300. Arrendamiento maquinaria, instalaciones y utillaje			
05/11	Hewlett Packard International Bank PLC	Renting contrato (fotocopiadora)	41,22 €
Económica 21300. Maquinaria, instalaciones y utillaje			
01/01	Xerox España. The document company SAV	Asistencia técnica	17,71 €
01/04	Xerox España. The document company SAV	Asistencia técnica	17,71 €
01/07	Xerox España. The document company SAV	Asistencia técnica	17,71 €
01/08	Xerox España. The document company SAV	Asistencia técnica	6,22 €
Económica 22000. Ordinario no inventariable. Material de oficina			
15/01	PMC Group 1985 SA	Calendario taco sobremesa	4,57 €
06/05	JR Distribuciones Office SL	Material de oficina	6,73 €
05/09	JR Distribuciones Office SL	Material de oficina	30,44 €
30/10	PMC Group 1985 SA	Papel A4	83,24 €
16/11	Office Depot SL	Material de oficina	68,44 €
Económica 22002. Material informático no inventariable			
04/11	Suomitech Soluciones Innovadoras SL	Aplicación informática gestión ODU	943,30 €
Económica 22003. Fotocopias			
01/01	Xerox España. The document company SAV	Copias	85,12 €
01/04	Xerox España. The document company SAV	Copias	15,78 €
01/07	Xerox España. The document company SAV	Copias	21,18 €
01/08	Xerox España. The document company SAV	Asistencia técnica	7,26 €
30/09	Burokopy SL	Copias	35,30 €
31/12	Burokopy SL	Copias	42,89 €
Económica 22009. Otro material no inventariable			
16/11	Office Depot SL	Calefactor convector	37,17
Económica 22200. Telefónicas			
01/01	Telefónica Móviles España SA	Consumo telefonía móvil	15,41 €
01/02	Telefónica Móviles España SA	Consumo telefonía móvil	15,00 €
Económica 22609. Otros			
05/11	Hipercor SA	Suministros varios	6,38 €
Económica 22613. Inscripciones a congresos, seminarios y encuentros			
02/11	El Corte Inglés SA	Inscripción Defensora Adjunta Encuentro CEDU (Córdoba)	150,00 €
Económica 22628. Imprenta y publicaciones institucionales			
14/03	Universidad de Alcalá	Trabajos de imprenta	67,00 €

Fecha factura	Empresa/Entidad	Concepto	Importe
Económica 22723. Servicios de estancia y transporte del personal UAH			
17/10	Viajes Ecuador SA	Billetes tren Madrid-Córdoba Encuentro CEDU Defensor y Defensora Adjunta	159,43 €
02/11	El Corte Inglés SA	Alojamiento Defensora Adjunta Encuentro CEDU Córdoba	187,58 €
03/11	El Corte Inglés SA	Alojamiento Defensor Encuentro CEDU Córdoba	159,43 €
Económica 23000. Dietas UAH			
25/10	Fernández Vivas, Yolanda	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Córdoba	112,20 €
25/10	Pérez Suárez, Gonzalo	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Córdoba	160,02 €
Económica 23100. Locomoción UAH			
25/10	Fernández Vivas, Yolanda	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Córdoba	80,18 €
25/10	Pérez Suárez, Gonzalo	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Córdoba	14,50 €
Económica 48209. A otras entidades e instituciones sin fines de lucro			
13/3	CEDU	Cuota socio	225,00 €
Económica 62400. Equipos informáticos adquisición			
28/04	Fernández Valle M. Rosario	Monitor LG LED 23"	188,90 €

F.2. Ejercicio 2017

Fecha factura	Empresa/Entidad	Concepto	Importe
Económica 20300. Arrendamiento maquinaria, instalaciones y utillaje			
30/01	Hewlett Packard International Bank PLC	Renting contrato (fotocopiadora)	41,30 €
06/05	Hewlett Packard International Bank PLC	Renting contrato (fotocopiadora)	41,30 €
05/08	Hewlett Packard International Bank PLC	Renting contrato (fotocopiadora)	41,30 €
Económica 22000. Ordinario no inventariable. Material de oficina			
15/01	PMC Group 1985 SA	Material de oficina	51,82 €
27/10	Office Depot SL	Bolígrafo retráctil gel Pilot	19,77 €
27/10	Office Depot SL	Material de oficina	238,48 €
30/11	Office Depot SL	Material de oficina	9,62 €
Económica 22002. Material informático no inventariable			
15/02	PMC Group 1985 SA	Toner	60,34 €
16/05	Fundación General UAH	Memorias USB	25,07 €
16/11	Suomitech Soluciones Innovadoras SL	Aplicación informática gestión ODU	944,88 €
Económica 22003. Fotocopias			
31/03	Burokopy SL	Copias	69,83 €
30/09	Burokopy SL	Copias	133,20 €
08/11	Burokopy SL	Copias	214,88 €
Económica 22200. Telefónicas			
01/11	Telefónica Móviles España SA	Consumo telefonía móvil	279,14 €
01/12	Telefónica Móviles España SA	Consumo telefonía móvil	67,41 €

Fecha factura	Empresa/Entidad	Concepto	Importe
Económica 22613. Inscripciones a congresos, seminarios y encuentros			
18/05	OEAD GmHb	Inscripción Defensora Adjunta Conferencia Anual ENOHE	370,00 €
20/09	CEDU	Inscripción Defensores Adjuntos Encuentro CEDU Cuenca	300,00 €
Económica 22723. Servicios de estancia y transporte del personal UAH			
25/05	Viajes Ecuador SA	Billete aéreo Madrid-Estrasburgo-Madrid Conferencia Anual ENOHE	785,99 €
10/11	Paradores de Turismo España SA	Alojamiento Defensor Encuentro CEDU Cuenca	217,40 €
10/11	Paradores de Turismo España SA	Alojamiento Defensor Adjunto Encuentro CEDU Cuenca	217,40 €
10/11	Paradores de Turismo España SA	Alojamiento Defensora Adjunta Encuentro CEDU Cuenca	217,40 €
Económica 23000. Dietas UAH			
30/06	Fernández Vivas, Yolanda	Comisión de Servicio Conferencia ENOHE	218,14 €
22/09	Pérez Suárez, Gonzalo	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Cuenca	133,35 €
22/09	Alpuente Hermosilla, Jesús	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Cuenca	133,35 €
22/09	Fernández Vivas, Yolanda	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Cuenca	133,35 €
Económica 23100. Locomoción UAH			
22/09	Pérez Suárez, Gonzalo	Comisión de Servicio Encuentro CEDU Cuenca	63,46 €
17/11	Pérez Suárez, Gonzalo	Gastos taxi Encuentro CEDU Cuenca	23,65 €
17/11	Pérez Suárez, Gonzalo	Gastos parking Encuentro CEDU Cuenca	30,00 €
Económica 48209. A otras entidades e instituciones sin fines de lucro			
22/05	CEDU	Cuota socio	225,00 €

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

