



Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá



---

# MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso 2021-2022

---

Noviembre, 2023



*Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al curso 2021-2022, presentada al Claustro en su sesión de 28 de noviembre de 2023, en virtud de lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario.*



---

# Presentación

---

Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 17.2 del Reglamento del Claustro y en el artículo 21 de su propio Reglamento, el Defensor Universitario procede a presentar ante el Claustro la memoria de actividades que recoge la labor efectuada por la Defensoría a lo largo del curso académico 2021-2022, memoria que será pública y cuyo contenido incluye un resumen de las actuaciones llevadas a cabo durante el curso y un listado de las principales recomendaciones emitidas.

Si bien me corresponde a mí hacer esta presentación, en mi condición de actual Defensor, las actividades recogidas en este documento están referidas a las llevadas a cabo durante el curso 2021-2022 durante el que la Defensoría Universitario estaba encabezada por el Dr. D. Gonzalo Pérez Suárez, y de ella formaban parte los Defensores Adjuntos Dr. D. Jesús Alpuente Hermosilla y Dra. D.ª Yolanda Fernández Vivas, junto con la responsable administrativa de la D.ª María Jesús Pérez Lobón.

Las dificultades padecidas en la Defensoría desde mi elección por el Claustro Universitario el 21 de noviembre de 2022 y mi posterior toma de posesión, junto con mi equipo, el 19 de enero de 2023, relacionadas con la baja por jubilación de la Secretaria Administrativa, sin cubrir de noviembre de 2022 hasta febrero de 2023, y por enfermedad del Defensor Universitario Adjunto Primero desde el mes de enero de 2023, dieron lugar a la solicitud por parte de este Defensor a la Secretaria General de un aplazamiento en la presentación de esta memoria, que debería haberse realizado en la sesión del Claustro Universitario de 29 de mayo de 2023.

Cabe destacar la vuelta a la normalidad académica tras la pandemia que afectó a la duración de los dos cursos anteriores se refleja en que las distintas actuaciones recogidas en esta memoria se corresponden con el periodo habitual establecido entre el 1 de septiembre de 2021 y el 31 de julio de 2022.

Como viene siendo habitual, en este documento se incluyen tanto las actuaciones llevadas a cabo a instancia de parte, por solicitud de los miembros de la comunidad universitaria, como las realizadas por iniciativa de la propia Defensoría, detallándose también la actividad institucional del Defensor con los distintos

órganos de gobierno y representación de la Universidad, así como con otros Defensores Universitarios a nivel nacional e internacional. Como viene siendo habitual, también se incluyen en la memoria las reuniones con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, un resumen de gastos correspondientes al periodo citado y el grado de satisfacción de los usuarios con el Defensor.

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

- Se han recibido 183 solicitudes de actuación, de las que se han desestimado 13 (7,1%) en función de las causas que para ello se establecen en el artículo 18 del *Reglamento del Defensor Universitario*.
- De las 170 solicitudes tramitadas casi las tres cuartas partes han sido remitidas por el estudiantado, de las que el 72,4% lo han sido por los estudiantes de Grado.
- El tiempo medio de resolución de los distintos casos ha sido inferior a 10 días, tiempo éste que está por debajo del establecido en el Reglamento en 15 días para su admisión a trámite. En este punto hay que indicar que el 42,4% de las actuaciones se han resuelto en un plazo igual o inferior a 3 días y casi un tercio de ellas en un día.
- Un curso más se produce un mayor número de solicitudes de actuación en los meses que mayor concentración existe de pruebas de evaluación (junio y julio) que acumulan el 43,1% de las actuaciones realizadas.
- El 96% de las solicitudes lo han sido a título individual, utilizándose el correo electrónico como medio más utilizado para su presentación en la Defensoría (84,1%), habiendo una diferencia de casi 4 puntos porcentuales entre las presentadas por mujeres y hombres.
- En cuanto a la tipología de las actuaciones tramitadas, la mitad han sido consultas, seguido de las quejas que han aumentado hasta situarse a poco más de 8 puntos porcentuales de aquellas, siendo testimonial el número de mediaciones, por los requisitos que han de cumplirse para que una actuación sea considerada como tal, habiéndose reducido también el número de registros de hechos con respecto al curso precedente.
- El mayor número de actuaciones llevadas a cabo tiene que ver con la temática “Evaluación de los Aprendizajes”, que suponen casi la tercera parte del total de actuaciones, sumando las temáticas relacionadas con aspectos académicos el 64,7% de los casos tramitados.
- Por el origen de las solicitudes tramitadas, el 70% se corresponden con los centros universitarios y un 14% con los Departamentos, en consonancia con las solicitudes tramitadas de los colectivos de Estudiantes y del PDI, respectivamente.
- De los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios hay que destacar que el 90% de ellos están satisfechos o muy satisfechos con la

accesibilidad de la Defensoría ante sus problemas, siendo este porcentaje del 83% en relación con la actuación del Defensor.

- Las actuaciones por iniciativa propia del Defensor han dado lugar a siete recomendaciones, basadas en los casos tramitados, enviadas a diferentes órganos de la Universidad.
- También en este curso académico se ha conseguido terminar el proceso de adaptación de los procedimientos utilizados en la gestión de consultas, quejas y reclamaciones establecidos en las páginas web de Facultades y Escuelas a los establecidos en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad.
- En lo referente a la actividad institucional de los miembros de la Defensoría, el Defensor ha asistido, por invitación, con voz, pero sin voto, a siete sesiones del Consejo de Gobierno y dos del Claustro Universitario.
- También dentro de la actividad institucional, en la relación con otras Defensorías, los miembros de la Defensoría han participado y organizado la Jornada Técnica anual de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), participando en el Encuentro y la Asamblea anuales de la CEDU.
- A nivel internacional los miembros de la Defensoría han participado en la Conferencia virtual organizada conjuntamente por la ENOHE y la ACCUO, así como en dos webinar organizados por la ENOHE.
- Con respecto al Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, durante el curso se han mantenido dos reuniones plenarias.
- Por último, hay que indicar que presupuestariamente el capítulo de gastos del curso ha ascendido a 5.236,72 €, sobre un total disponible de 12.000,00 €.

Agradecer un año más las aportaciones realizadas por los representantes de los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS que forman parte del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, así como la colaboración pronta y amable de todas aquellas personas de los distintos órganos y servicios a los que hemos tenido que recurrir en solicitud de la información precisa y necesaria para poder resolver cuantos casos se nos han presentado, así como su comprensión hacia las recomendaciones que se les han dirigido y la aceptación de las mismas.

Alcalá de Henares, noviembre de 2023

Juan Soliveri de Carranza  
DEFENSOR UNIVERSITARIO





---

# Índice

---

Presentación.....	i
Índice .....	v
<b>1. Actuaciones a instancia de parte .....</b>	<b>1</b>
1.1. Datos generales relativos a las actuaciones a instancia de parte .....	1
1.1.1. Evolución a lo largo de los distintos cursos académicos.....	2
1.2. Colectivo que solicita la actuación del Defensor .....	2
1.2.1. Canal de contacto con la Defensoría.....	3
1.2.2. Distribución mensual de las actuaciones .....	5
1.2.3. Tiempo de resolución.....	5
1.2.4. Sexo de los solicitantes de actuación.....	6
1.2.5. Tipología de las actuaciones .....	7
1.2.6. Origen de las actuaciones .....	9
1.2.7. Resolución de las actuaciones.....	11
1.2.8. Temática de las actuaciones .....	14
1.3. Actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes .....	14
1.3.1. Temáticas de las actuaciones del colectivo de Estudiantes.....	15
1.3.2. Tipología de las actuaciones del colectivo de Estudiantes .....	17
1.3.3. Análisis de las actuaciones en el colectivo de Estudiantes .....	17
<i>Desconocimiento normativo.....</i>	<i>18</i>
<i>Cierre adelantado del plazo de preinscripción en Máster.....</i>	<i>19</i>
<i>Reconocimiento de créditos .....</i>	<i>19</i>
<i>Identificación de estudiantes en pruebas de evaluación.....</i>	<i>19</i>
<i>Revisión de calificaciones .....</i>	<i>19</i>
<i>Guías docentes.....</i>	<i>19</i>
<i>Indefensión ante acusaciones de plagio.....</i>	<i>20</i>
<i>No adaptación de exámenes a estudiantes con necesidades académicas             especiales.....</i>	<i>20</i>
<i>Problemas de convivencia .....</i>	<i>20</i>
<i>Envío de reclamaciones a diferentes Órganos de la Universidad.....</i>	<i>21</i>
<i>Caso de mediación.....</i>	<i>21</i>
1.4. Actuaciones a instancia del colectivo del PAS .....	21

1.4.1. Análisis de las actuaciones en el colectivo del PAS .....	22
<i>Asuntos laborales</i> .....	22
<i>Problemas de convivencia</i> .....	23
1.5. Actuaciones a instancia del colectivo del PDI .....	23
1.5.1. Tipología de las actuaciones del colectivo del PDI .....	23
1.5.2. Análisis de las actuaciones a instancia del colectivo del PDI .....	23
<i>Desconocimiento normativo</i> .....	24
<i>Guías docentes</i> .....	24
<i>Copia y plagio</i> .....	25
<i>Imposibilidad de responder a los comentarios literales de las encuestas docentes</i> .....	25
<i>Problemas de convivencia</i> .....	25
1.6. Actuaciones a instancia del colectivo Otros.....	26
1.6.1. Análisis de las actuaciones en el colectivo Otros .....	26
<i>Plazas vacantes en el Grado de Medicina</i> .....	27
1.7. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU.....	28
<b>2. Actuaciones de oficio.....</b>	<b>31</b>
2.1. Recomendaciones emitidas .....	31
2.2. Seguimiento de recomendaciones.....	33
<b>3. Actividad institucional .....</b>	<b>35</b>
3.1. Asistencia a sesiones de Órganos Colegiados .....	35
3.2. Relación con otros Defensores Universitarios .....	36
<b>4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento .....</b>	<b>39</b>
<b>5. Resumen de gastos.....</b>	<b>41</b>
<b>Consideraciones finales .....</b>	<b>43</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>47</b>
A. Registro de actuaciones a instancia de parte .....	47
B. Actuaciones a instancia de parte por órgano de origen.....	54
B.1. Actuaciones por origen y colectivo .....	54
C. Temáticas de las actuaciones a instancia de parte por colectivos .....	55
C.1. Colectivo de Estudiantes .....	55
C.2. Colectivo del PAS .....	56
C.3. Colectivo del PDI.....	56
C.4. Colectivo Otros .....	57
D. Resultados de la encuesta de satisfacción.....	58

---

# 1. Actuaciones a instancia de parte

---

Las actuaciones a instancia de parte se establecen en el artículo 2 del *Reglamento del Defensor Universitario* de la Universidad de Alcalá, entendidas como las que cualquier miembro de la comunidad universitaria dirige al Defensor Universitario para expresar las cuestiones, quejas, reclamaciones o conflictos que tengan su origen en la actuación de otros órganos, servicios administrativos, comisiones académicas u otras instancias, cualquiera que sea su naturaleza, que operen en el seno de la Universidad o en nombre de la misma.

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

El número total de actuaciones solicitadas a la Defensoría Universitaria por parte de la comunidad universitaria durante el curso 2021-2022, ha sido de 183. De ellas se han admitido a trámite 170, correspondientes al 92,9% de las presentadas, siendo éstas a las que, en adelante, se hace referencia al hablar de actuaciones.

Admitidas a trámite  
el 93% de las  
solicitudes de  
actuación

Las 13 peticiones desestimadas lo han sido de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 18 del Reglamento del Defensor Universitario, principalmente los debidos a la falta de datos del solicitante que no posibilita su identificación, o la falta de fundamentación en su solicitud que no se ha subsanado cuando así se le ha pedido al interesado desde la Defensoría.

En el anexo A se incluye la información detallada sobre las solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario. Las columnas de la tabla que conforma este anexo reflejan los datos relativos a la fecha de la solicitud, el colectivo al que pertenece el solicitante (Estudiantes, PDI, PAS u Otros), el tipo de actuación requerido (consulta, mediación, queja o registro de hechos), la resolución adoptada (desestimación, abandono, derivado, en suspenso o resuelto), la temática de la actuación y el tema específico de la misma, según la clasificación diseñada por la propia Defensoría, y el asunto planteado.

### 1.1.1. Evolución a lo largo de los distintos cursos académicos

En los 18 cursos académicos transcurridos desde la creación de la figura del Defensor Universitario en nuestra universidad, la Defensoría ha tramitado 3.562 actuaciones a instancia de parte, con una media por curso académico de 198.

En la Figura 1 se muestra la evolución histórica de los casos tramitados por la Defensoría a petición de los distintos colectivos implicados en las mismas.

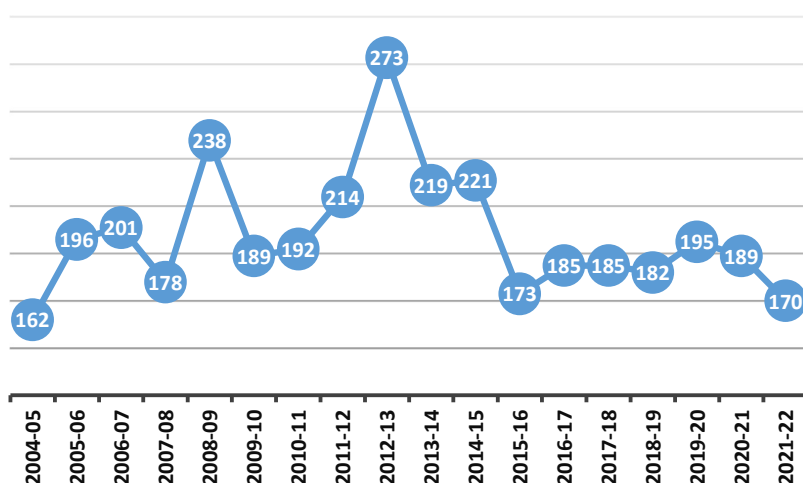


FIGURA 1. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES TRAMITADAS A INSTANCIA DE PARTE.

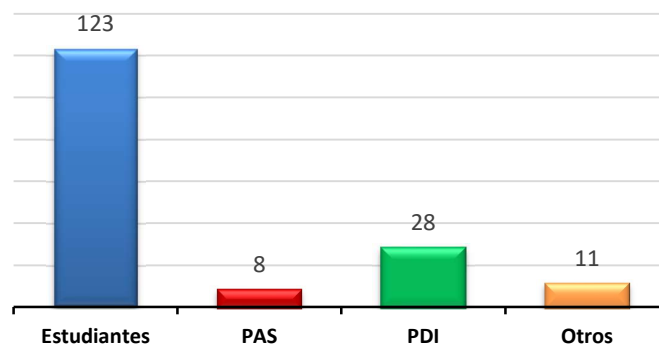
Durante el curso 2021-2022 el número de actuaciones se ha reducido en un 10,1% con respecto al curso anterior y un 16,5% con respecto al curso 2019-2020 en el que se produjo un repunte de solicitudes debido a los cambios que hubieron de realizarse como consecuencia de la situación sanitaria producida por el COVID-19 y en el quehacer de las distintas actividades y procedimientos habituales.

### 1.2. Colectivo que solicita la actuación del Defensor

Los colectivos que contempla la Defensoría Universitaria para clasificar a los distintos usuarios que recurren a ella en busca de la solución de sus problemas se agrupan en cuatro categorías: Estudiantes, Personal de Administración y Servicios (PAS), Personal Docente e Investigador (PDI) y Otros (personas ajenas a la Universidad afectadas por deficiencias en el funcionamiento de servicios universitarios o de entidades dependientes de la Universidad).

Reducción  
interanual de  
actuaciones del  
10%

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



**FIGURA 2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRAMITADAS POR COLECTIVO.**

De las 170 actuaciones tramitadas, la mayor parte fueron presentadas por el colectivo de Estudiantes, seguido de lejos por el del PDI, el colectivo Otros, que incluye a miembros vinculados directa o indirectamente a la Universidad pero que no pertenecen a la comunidad universitaria, y el PAS.

96% de solicitudes tramitadas presentadas a título individual

De las 123 actuaciones realizadas para el colectivo de Estudiantes, el 94,3% han sido presentadas a título individual, en tanto que en el resto de los colectivos todas lo han sido a título individual, lo que da un total del 96% de actuaciones realizadas para dar respuesta a las solicitudes individuales tramitadas.

Comparado con el curso precedente, en el colectivo de Estudiantes ha disminuido el número de actuaciones en 5,4 puntos porcentuales, aumentando el porcentaje de casos en el resto de los colectivos: 2,6 puntos en el colectivo del PAS, 1,2 en el del PDI y 1,8 en el de Otros.

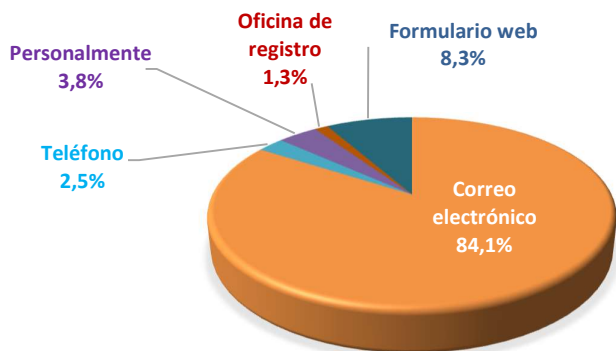
Bajo número de solicitudes de actuación en los colectivos universitarios

En términos absolutos, el colectivo que registra un mayor número de actuaciones del Defensor Universitario es un curso más el de Estudiantes. Sin embargo, en términos relativos, al tener en cuenta el número de personas que integran cada uno de los colectivos<sup>1</sup>, exceptuando al colectivo Otros, únicamente han recurrido al Defensor Universitario un 0,4% de los estudiantes, un 0,9% del PAS y un 1,2% del PDI, lo que lleva a que, en términos relativos el colectivo que más recurre al Defensor Universitario es el del PDI, si bien, en cualquiera de los colectivos se puede considerar que el número de solicitudes de actuación presentadas es bajo.

### 1.2.1. Canal de contacto con la Defensoría

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

<sup>1</sup> Datos extraídos del Portal de Transparencia para el curso 2021-2022, según el cual en este periodo el número de estudiantes fue de 27.666, contando la Universidad con 2.264 personas del PDI y 859 del PAS.



**FIGURA 3. MEDIOS DE CONTACTO CON LA DEFENSORÍA.**

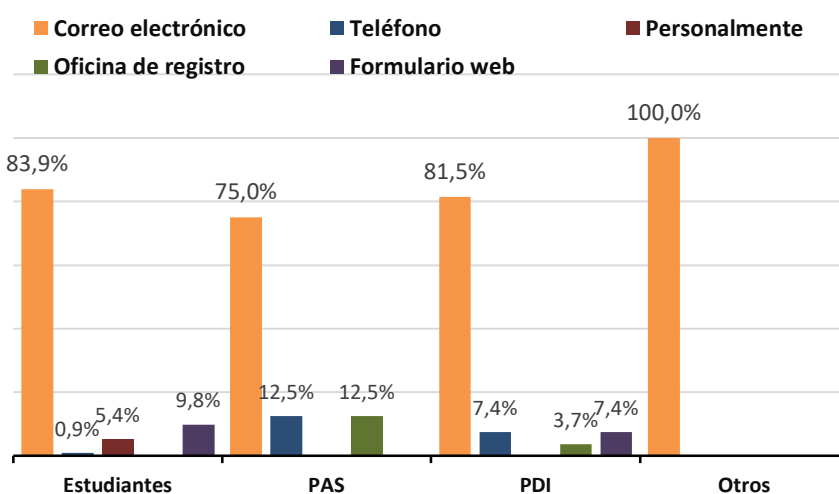
Como viene siendo habitual y a pesar de haber disminuido en 8 puntos porcentuales con respecto al curso anterior, las solicitudes de actuación se han realizado mayoritariamente a través del correo electrónico. En el caso del uso del formulario web como medio de comunicación, el crecimiento de 3 puntos desde el curso 2020-2021 le lleva a un uso de menos del 10%, en tanto que el acceso a través del resto de medios se puede considerar poco significativo a pesar del incremento en su uso (2 puntos en el uso del teléfono y 0,8 en el uso de la oficina de registro) y del registro de 6 usuarios que accedieron de forma presencial en la Defensoría, una vez relajadas las restricciones impuestas por la pandemia.

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

Un curso más sigue sin universalizarse el uso del correo electrónico corporativo por parte de los miembros de la comunidad universitaria que recurren a la Defensoría, al hacerlo únicamente 7 de cada 10 personas.

3 de cada 10 personas no utilizan el correo corporativo

Por colectivos, en la Figura 4 se dan los distintos casos tramitados según el medio a través del que se han puesto en contacto con la Defensoría para presentar su solicitud de actuación.



**FIGURA 4. MEDIOS DE CONTACTO CON LA DEFENSORÍA POR COLECTIVO.**

Se observa que el colectivo de Estudiantes, mayoritario en número, no utiliza la Oficina de registro, haciendo uso del correo electrónico en el 83,9% de los casos, siendo este mismo porcentaje del 75,0% en los casos del PAS, del 81,5% en el del PDI y el 100% en el colectivo Otros, utilizándose únicamente la Oficina de registro en el 12,5% por el PAS y el 3,7% por el PDI.

### 1.2.2. Distribución mensual de las actuaciones

La media mensual de solicitudes de actuaciones a instancia de parte presentadas ante el Defensor Universitario ha sido de 15,5 durante el curso 2021-2022, ilustrándose en la Figura 5 la distribución de solicitudes por meses, apreciándose que el mayor número de solicitudes se corresponde con los meses de junio (23,7%) y julio (18,3%), siendo los meses de abril (1,8%), diciembre (4,1%) y enero (5,3%) los de menor número de casos presentados.

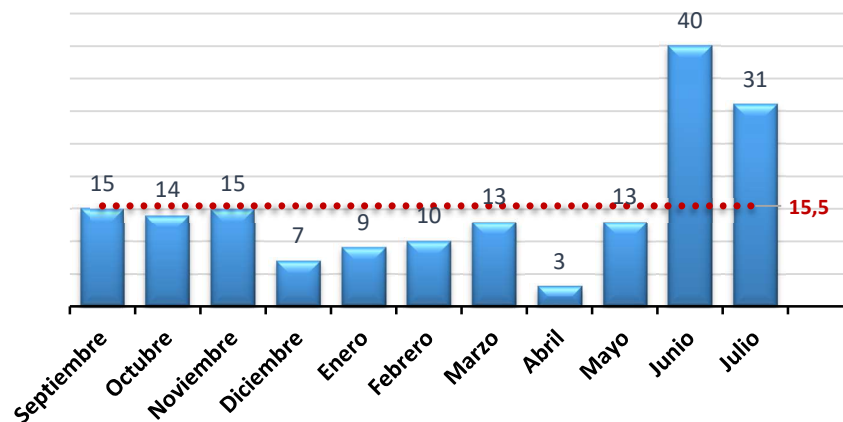


FIGURA 5. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS Y TRAMITADAS.

Junio y julio son los meses de más solicitudes

Analizando los datos, los meses en que se ha producido un mayor número de solicitudes se corresponden con los de publicación de calificaciones de la convocatoria ordinaria y de la convocatoria extraordinaria, esto es, los meses en que se acumula un mayor número de procesos de calificación de asignaturas. Por el contrario, los meses de menor número de actuaciones coinciden con los que incluyen periodos vacacionales.

### 1.2.3. Tiempo de resolución

El tiempo de resolución de las actuaciones a instancia de parte tramitadas durante el curso 2021-2022 responde a la distribución mostrada en la Figura 6.

Del total de solicitudes tramitadas, 142, que representan al 83,5% de las mismas, han sido resueltas en un plazo igual o inferior a los 15 días, esto es, antes del tiempo establecido reglamentariamente para su admisión a trámite.

El 9,4% se ha resuelto en un plazo comprendido entre los 16 días y un mes, el 3,5% entre uno y dos meses, el 2,4% entre dos y tres meses y el 1,2% más de tres meses, plazo reglamentario máximo de resolución, debido a la no comunicación a la Defensoría de la respuesta recibida de terceros al asunto planteado o por estar pendiente la resolución de recursos presentados ante otras instancias.

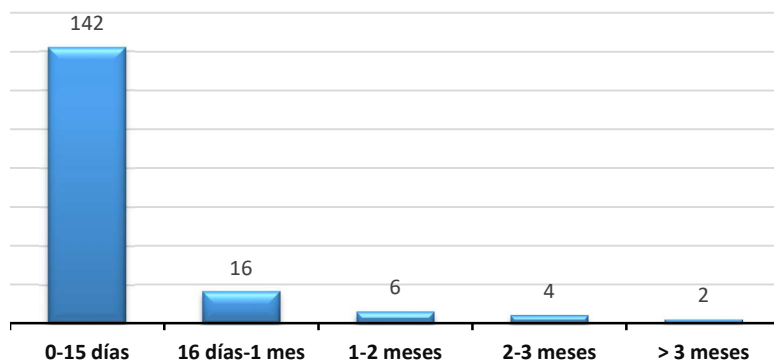


FIGURA 6. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE.

Hacer constar que de los 170 casos tramitados el 13,5% se ha resuelto en el día de su presentación ante la Defensoría o en el día siguiente, resolviéndose el 42,4% en un máximo de tres días, al relacionarse mayoritariamente con consultas planteadas, cuya respuesta se ha dado telefónicamente.

El 42,4% de las actuaciones resueltas en un máximo de 3 días

El tiempo medio de resolución del conjunto de actuaciones ha sido de menos de 10 días, lo que comparado con el curso anterior supone un aumento del 17,6%, relacionado con el mayor número de quejas planteadas, así como con la mayor complejidad de las consultas realizadas.

#### 1.2.4. Sexo de los solicitantes de actuación

Existe una diferencia porcentual de 3,6 puntos entre mujeres (88) y hombres (82) solicitantes de la actuación del Defensor, habiéndose producido en el último año un aumento de 7,5 puntos en el caso de los hombres, compensado por la disminución equivalente en el caso de las mujeres. El resultado es lógico si se piensa que el número de mujeres en la Universidad, considerados en su conjunto los colectivos de Estudiantes, PAS y PDI, es mayor al de hombres<sup>2</sup>, si bien con una diferencia porcentual mayor que la reflejada por las actuaciones llevadas a cabo.

Más actuaciones a petición de las mujeres

El sexo de los solicitantes por colectivo es el indicado en la Figura 7, en la que se aprecia que en el de Estudiantes existe una diferencia de 2,4 puntos de hombres sobre mujeres, siendo ésta de 27,2 puntos en el colectivo de Otros, en tanto que

<sup>2</sup> Según los datos del Portal de Transparencia de la Universidad, sumados estudiantes, PAS y PDI el número de mujeres es de 18.024 y el de hombres de 12.775, lo que arroja una diferencia de 17 puntos porcentuales.



en los colectivos del PAS y del PDI la diferencia es favorable a las mujeres en 75 y 21,4 puntos, respectivamente.

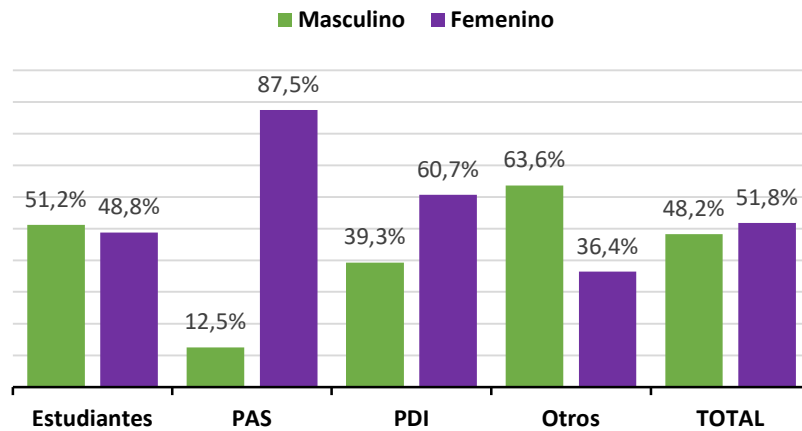


FIGURA 7. DISTRIBUCIÓN POR SEXO Y COLECTIVO.

### 1.2.5. Tipología de las actuaciones

Las actuaciones a instancia de los miembros de la comunidad universitaria se clasifican en cuatro categorías diferentes:

- *Consultas*, entendidas como todas aquellas actuaciones de asesoramiento e información sobre los derechos de los solicitantes, las normas de aplicación y las vías de solución existentes para los asuntos que planteen.
- *Mediación* o actuación de arbitraje solicitada voluntariamente por las dos partes en conflicto, que se comprometen a acatar el laudo emitido.
- *Queja*, que recoge cualquier tipo de reclamación por el mal funcionamiento de determinados servicios, por el comportamiento de otros miembros de la comunidad universitaria, por actuaciones que perjudiquen los intereses de las personas afectadas o por cualquier otro motivo razonable.
- *Registro de hechos*, en los que el interesado deja constancia de unos hechos o de una situación que le afecta o le puede afectar, sin solicitar actuación por parte de la Defensoría.

Hay que comentar que, si bien las mediaciones formales deben cumplir con lo establecido anteriormente, la actuación del Defensor, principalmente en el tratamiento de las quejas, se basan en la intermediación o mediación informal entre las partes implicadas en el conflicto planteado.

El tipo más frecuente de actuación es la consulta

De las actuaciones a instancia de parte tramitadas, las consultas son el tipo más frecuente, cubriendo el 49,4%, correspondiendo el 41,2% a quejas, el 8,8% a registros de hechos y únicamente el 0,6% a mediaciones, tal y como se recoge en la Figura 8.

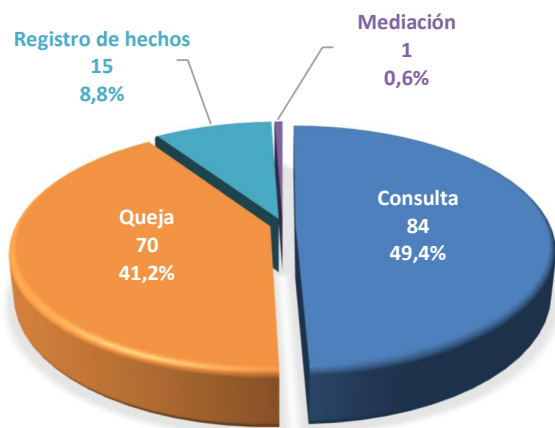


FIGURA 8. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES.

Considerando los distintos colectivos (Figura 9), en el de Estudiantes el número de consultas y de quejas es prácticamente el mismo, siendo testimonial el número de registros de hechos y dándose en este colectivo la única mediación registrada. Por su parte, en el colectivo del PAS superan las quejas en 5,8 puntos porcentuales a los registros de hechos, cuadruplicando al número de consultas, siendo en el colectivo del PDI mayoritarias las consultas, con una diferencia de 21,4 puntos sobre los registros de hechos y de 39,3 puntos sobre las quejas. En el colectivo Otros destacan también las consultas que cuadruplican al número de quejas o de registros de hechos.

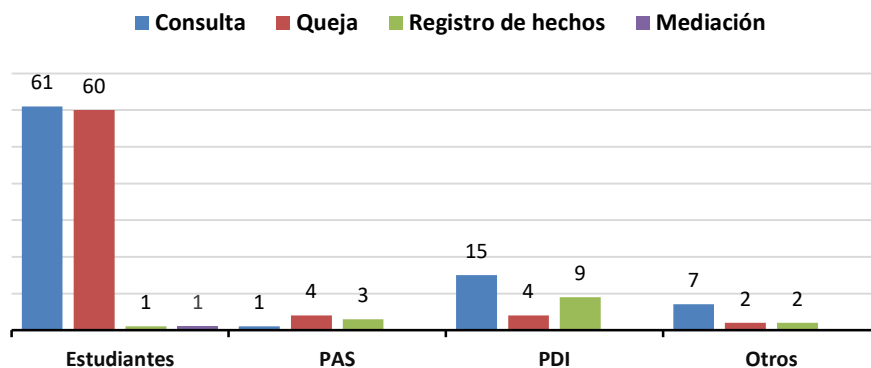


FIGURA 9. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO.

La evolución de los distintos tipos de actuaciones en los últimos cinco cursos académicos, mostrada en la Figura 10, se aprecia una tendencia descendente de las consultas que se puede cifrar en 11,7 puntos, en tanto que las quejas y los registros de hechos tienden al alza, con un aumento de 9,8 y 1,3 puntos, respectivamente.

El caso de las mediaciones no se contempla, dado que por sus características el número de éstas es suficientemente bajo como para que una mínima variación dé lugar a grandes cambios porcentuales de este tipo de actuaciones.

Tendencia a la baja de las consultas y al alza de las quejas desde 2017-2018

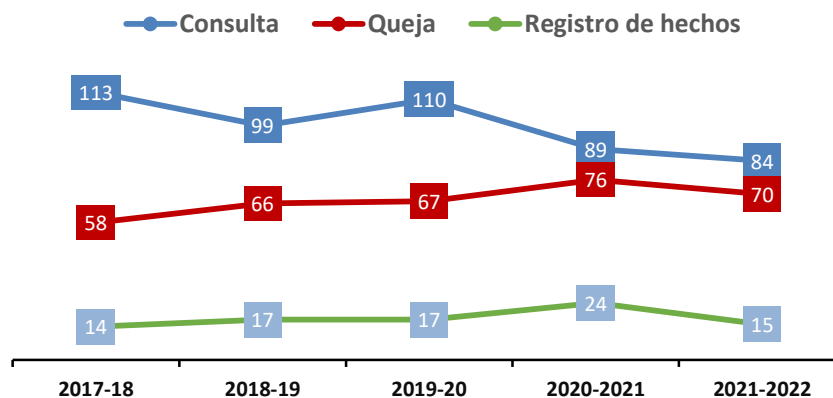


FIGURA 10. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA.

### 1.2.6. Origen de las actuaciones

En cuanto al origen de las solicitudes de actuación, entendido como el órgano o servicio al que están referidas las mismas o aquel al que pertenecen los diferentes solicitantes, las 170 solicitudes tramitadas se reparten como se muestra en la Figura 11 y se detalla en el Anexo B.

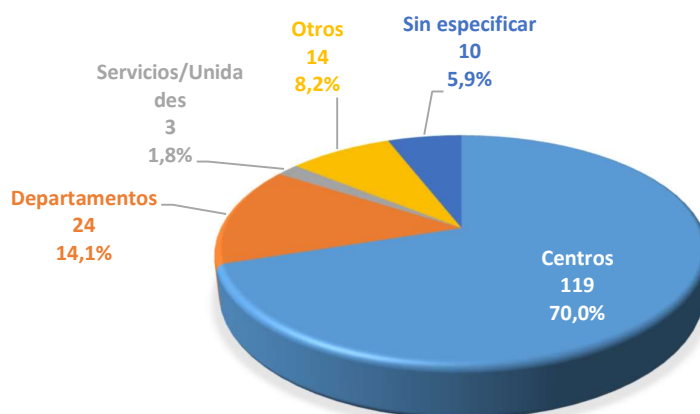
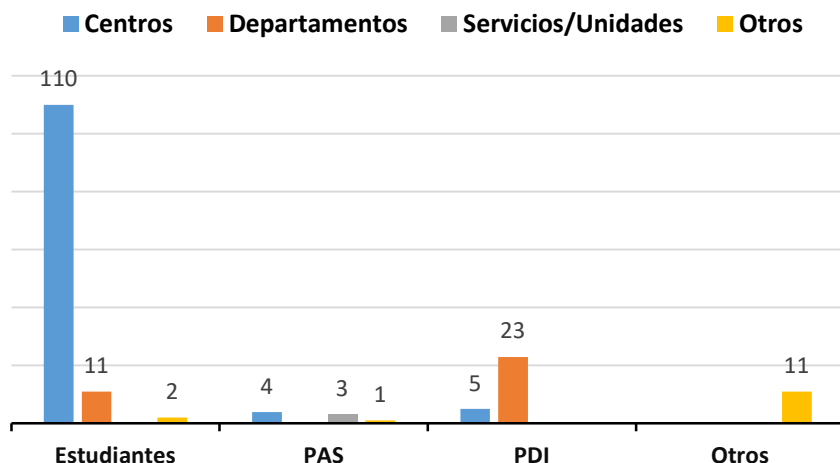


FIGURA 11. ORIGEN DE LAS SOLICITUDES DE ACTUACIÓN.

84% de actuaciones con origen en Centros y Departamentos

La mayor parte de las actuaciones realizadas por la Defensoría están relacionadas con los distintos Centros de la Universidad, acumulando junto con los Departamentos el 84,1% de las actuaciones, correspondiendo el 1,8% a los distintos Servicios y Unidades y el 8,2% a otros órganos de la Universidad, quedando un 5,9% con un origen no especificado. Estos porcentajes tienen su lógica dado que los colectivos de Estudiantes y PDI son los que aglutinan el 89% de las actuaciones.

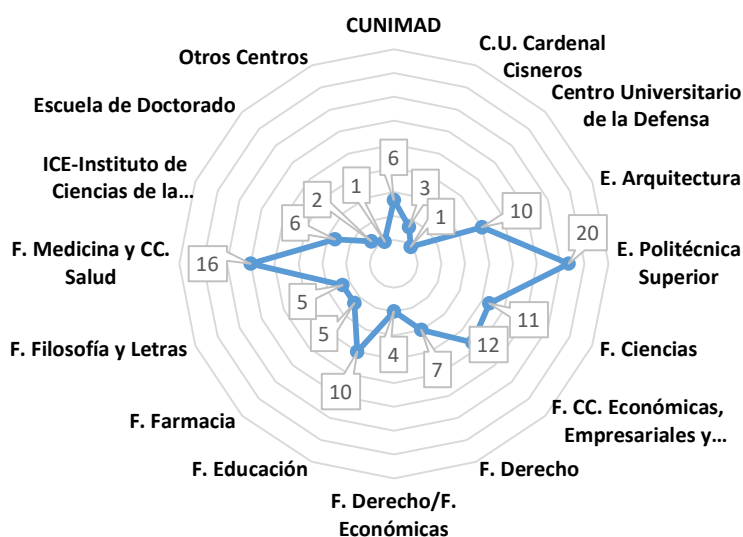
Teniendo en cuenta los distintos colectivos, en la Figura 12, resumen del Anexo B.1 en que se detallan, se representa el origen de las distintas solicitudes de actuación tramitadas relacionadas con cada uno de ellos.



**FIGURA 12. ORIGEN DE LAS SOLICITUDES DE LOS DIFERENTES COLECTIVOS.**

Destaca en esta gráfica que, en tanto que en el colectivo de Estudiantes la gran mayoría de solicitudes tienen su origen en los Centros (Escuelas/Facultades, Centros Adscritos y Otros Centros), en el colectivo del PDI lo están relacionadas con los Departamentos, distribuyéndose principalmente entre Centros y Servicios o Unidades en el caso del PAS. El colectivo Otros origina sus solicitudes en otros órganos o instancias no contemplados en los grupos de clasificación establecidos.

En la Figura 13 se muestra la distribución por Centros, siendo la Escuela Politécnica Superior la que mayor número de actuaciones ha originado, con 20, seguida por las Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud (16), Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo (12) y Ciencias (11).



**FIGURA 13. ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS CENTROS UNIVERSITARIOS.**

La distribución de las actuaciones por Centro y colectivo se da en la Figura 14, en la que se aprecia que, como era de esperar, en todos los centros son mayoritarias

las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes, siendo éstas únicas en 9 de los 16 centros origen de actuaciones.

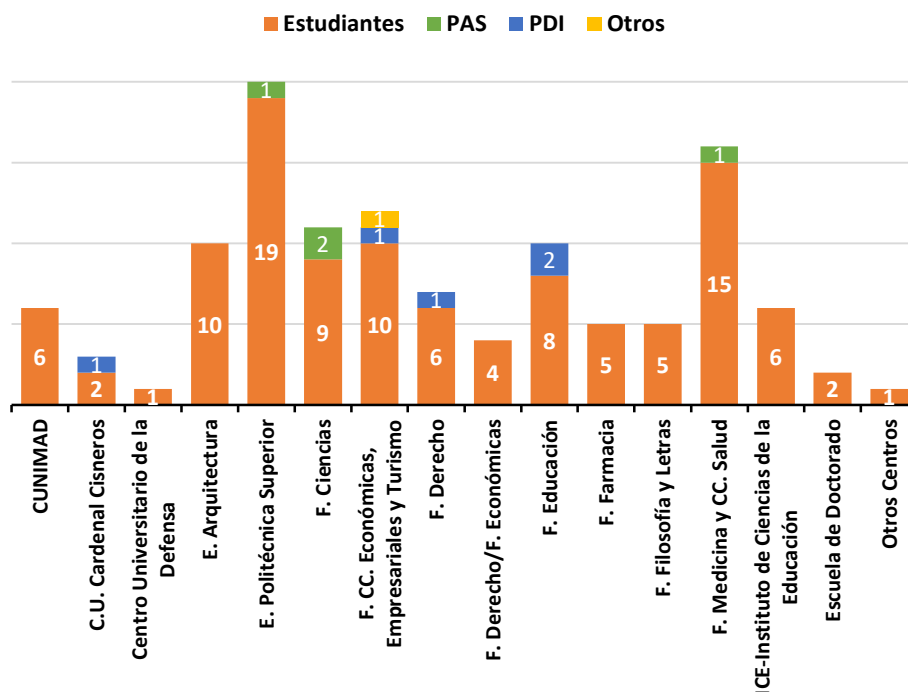


FIGURA 14. ACTUACIONES POR SU ORIGEN EN CENTROS Y COLECTIVO.

Por su parte, en la Figura 15 se muestra la distribución por Departamentos, destacando que el origen está relacionado con 12 de los 23 Departamentos Universitarios, siendo los Departamentos de Filología, Comunicación y Documentación con 5 actuaciones originadas y el de Filología Moderna con 4 los que más actuaciones han originado.

La distribución de las actuaciones con origen en los Departamentos por colectivos se indica en la Figura 16, destacando que únicamente los colectivos de Estudiantes y del PDI presentaron solicitudes de actuación desde ellos.

### 1.2.7. Resolución de las actuaciones

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

- *Abandono*, producido cuando iniciada la tramitación el interesado renuncia por acción u omisión a la continuación del procedimiento.
- *Desestimado*, cuando se solicita la actuación de forma anónima, faltan datos identificativos o existe falta de concreción en la solicitud, no respondiéndose en estos dos últimos casos a la subsanación solicitada.

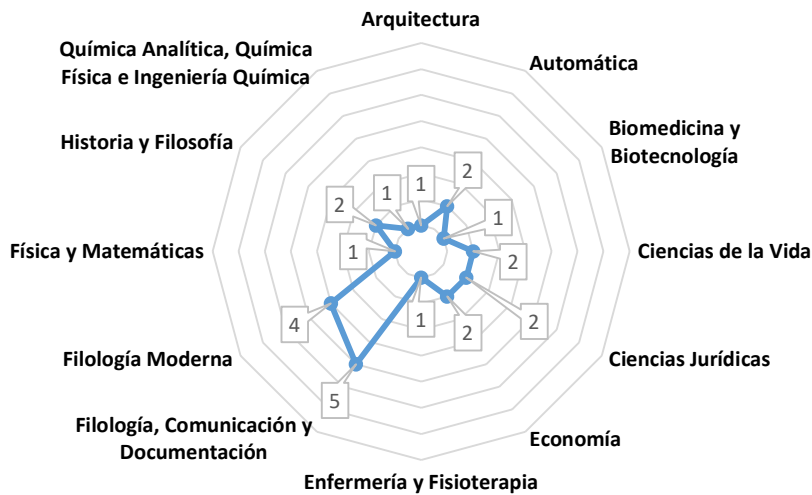


FIGURA 15. ACTUACIONES CON ORIGEN EN DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS.

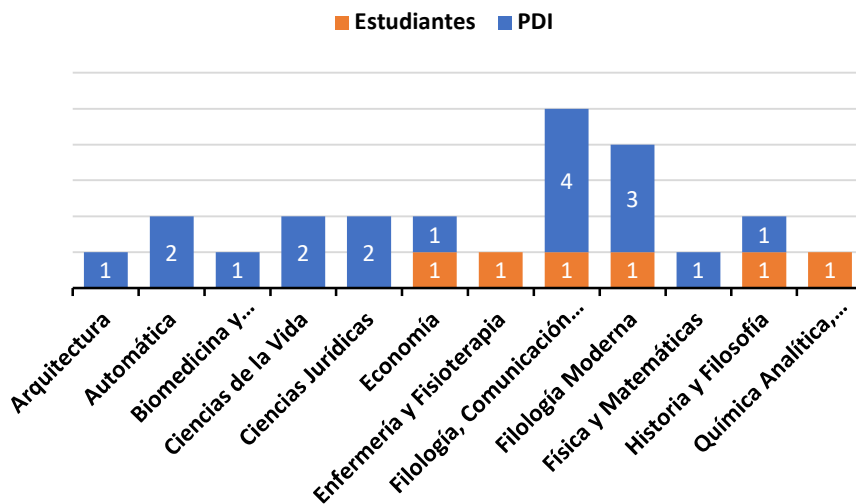


FIGURA 16. ACTUACIONES POR SU ORIGEN EN DEPARTAMENTOS Y COLECTIVOS.

- *En suspenso*, caso aplicado a los asuntos pendientes de resolución judicial, expediente administrativo o disciplinario, resolución por otros órganos de la Universidad o afectado por los procedimientos establecidos en los protocolos de acoso.
- *Resuelto*, de aplicación a las consultas respondidas y a las quejas resueltas, tanto a favor como en contra del interesado, así como al registro de hechos llevado a cabo, en su caso.

De todas las actuaciones solicitadas, el 88,5% han sido resueltas, habiéndose producido la desestimación del 7,1% de las solicitudes y el abandono en el

3,3% de los casos, encontrándose en suspenso el 1,1% de las actuaciones, tal y como se refleja en la Figura 17.

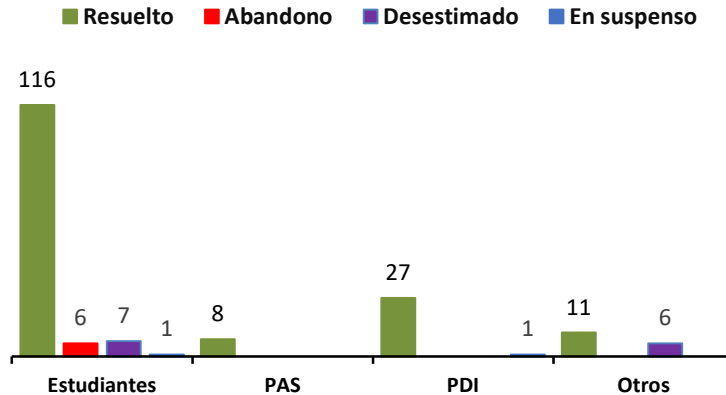


**FIGURA 17. RESOLUCIÓN DEL TOTAL DE SOLICITUDES PRESENTADAS.**

Resueltas el 95,3% de las actuaciones tramitadas

Considerando únicamente las 170 actuaciones tramitadas, el 95,3% han sido resueltas, habiéndose producido el abandono en el 3,5% de los casos y quedando en suspenso el 1,2%.

Por colectivos, la resolución de las distintas actuaciones se representa en la Figura 18.



**FIGURA 18. RESOLUCIONES POR COLECTIVO.**

En el colectivo de Estudiantes, considerando todas las solicitudes de actuación registradas en la Defensoría, se ha resuelto un 89,2%, desestimándose un 5,4%, en tanto que el 4,6% se han clasificado en la categoría de abandono y el 0,8% se encuadraron como en suspenso. Atendiendo a las actuaciones tramitadas para este colectivo, los casos resueltos, abandonados y en trámite han sido del 94,3%, 4,9% y 0,8%, respectivamente.

En el colectivo del PAS se ha resuelto el 100% de los casos solicitados y tramitados, en tanto que en el colectivo del PDI se han tramitado todos los casos presentados, resolviéndose el 96,4% y quedando en suspenso el resto, y en el colectivo Otros

se ha resuelto el 64,7% de los casos presentados siendo desestimados el 35,3% de los mismos, si bien el 100% de los casos tramitados han sido resueltos.

### 1.2.8. Temática de las actuaciones

La distribución temática de las distintas actuaciones, con independencia del colectivo que las ha planteado, se presenta en Figura 19.

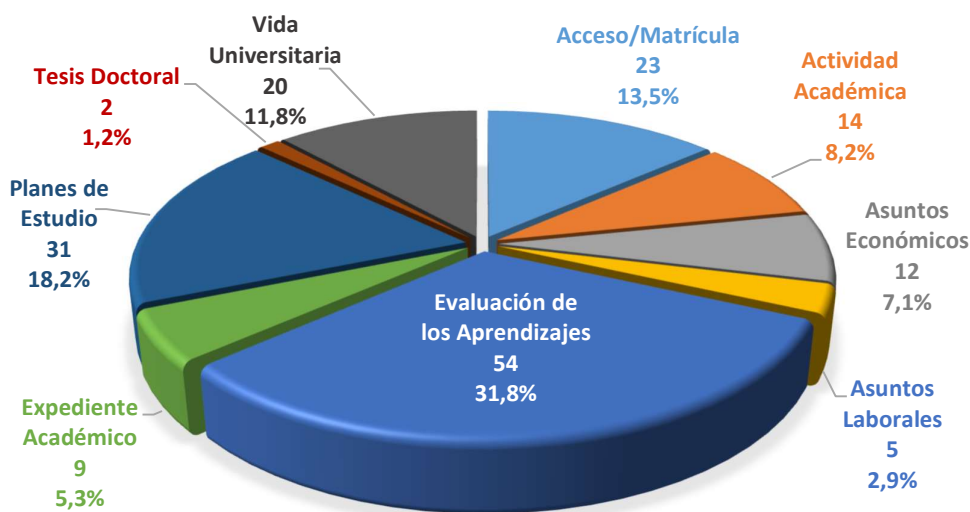


FIGURA 19. TEMÁTICA DE LAS ACTUACIONES.

Casi un tercio de las actuaciones corresponden a la temática de “Evaluación de los Aprendizajes”, suponiendo las temáticas relacionadas con aspectos académicos casi los dos tercios del total de actuaciones.

Atendiendo al colectivo al que corresponde cada una de las temáticas los datos globales se muestran en la Figura 20, en la que se aprecia la desigual distribución de las distintas temáticas por colectivo, vinculadas en cada uno de los casos a las actividades propias del colectivo en el seno de la Universidad, excepción hecha del colectivo Otros, en el que las temáticas de sus solicitudes corresponden mayoritariamente a parte de las del colectivo Estudiantes, como se desprende de los datos recogidos en el Anexo C.

Dos tercios de las actuaciones relacionadas con aspectos académicos

## 1.3. Actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes

El colectivo de Estudiantes está formado por estudiantes de Grado, estudiantes de Posgrado, dependientes de la Escuela de Posgrado, estudiantes de Doctorado y Otros estudiantes, en los que se incluyen los matriculados en la Universidad de Mayores, Cursos de Idiomas, ...

Durante el curso 2021-2022 se han llevado a cabo actuaciones relacionadas con los grupos de estudiantes indicados en la .



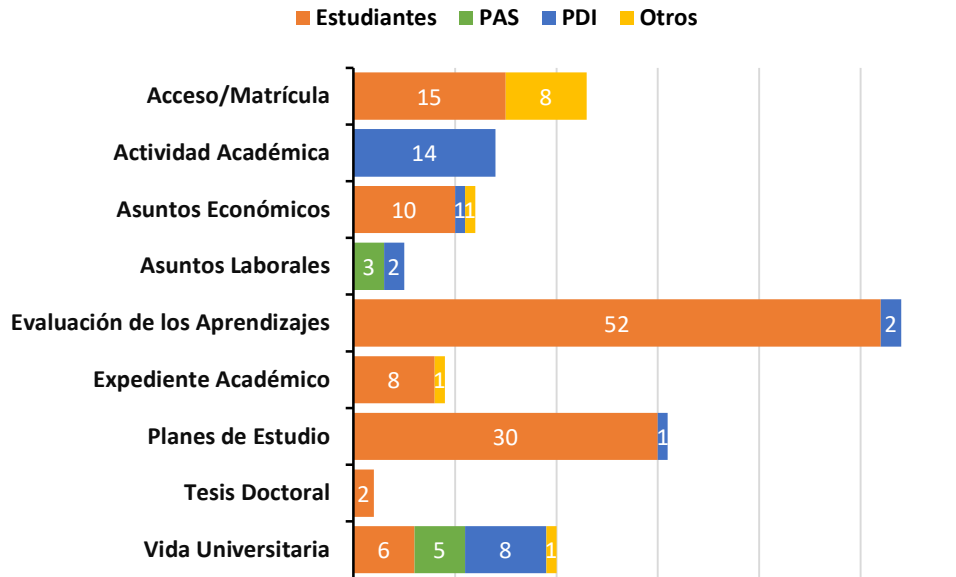


FIGURA 20. ACTUACIONES POR TEMÁTICA Y COLECTIVO.

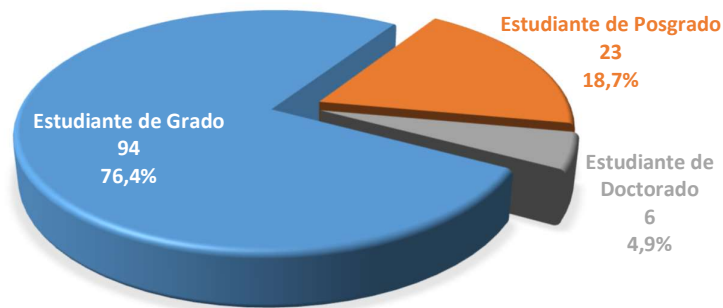


FIGURA 21. ACTUACIONES POR GRUPO DE ESTUDIANTES.

Como se puede apreciar en la Figura 21 y se recoge en el anexo C.1, del total de las actuaciones en el colectivo de Estudiantes, algo más de las tres cuartas partes están relacionadas con los estudiantes de Grado, correspondiendo menos de la quinta parte a estudiantes de Posgrado y el resto a estudiantes de Doctorado, no habiéndose actuado sobre cuestiones planteadas por Otros estudiantes.

### 1.3.1. Temáticas de las actuaciones del colectivo de Estudiantes

75% sobre temática académica

Considerado el colectivo de los Estudiantes en su conjunto (Figura 22), el 74,8% de las actuaciones están relacionadas con temática académica (Evaluación de los Aprendizajes, Planes de Estudio, Expediente Académico y Tesis Doctoral), y el 20,3% con los procesos administrativos (Acceso/Matrícula y Asuntos Económicos).

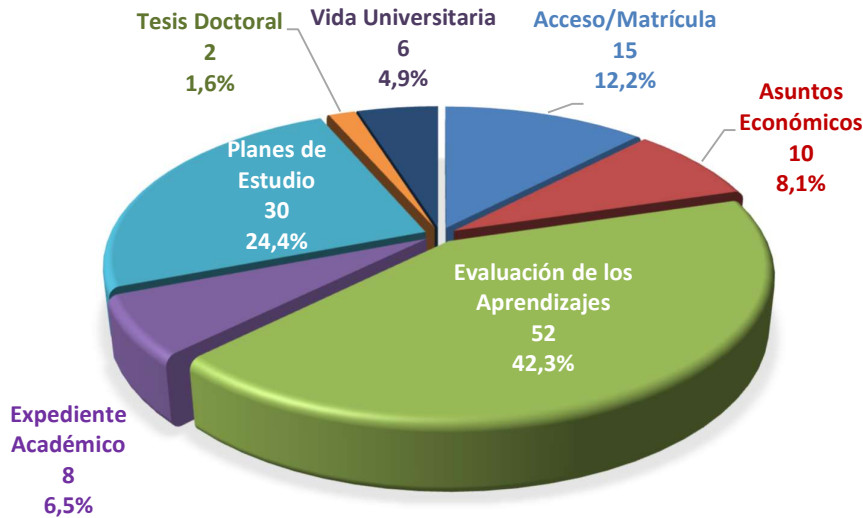


FIGURA 22. TEMÁTICAS DE LAS ACTUACIONES DEL COLECTIVO ESTUDIANTES.

La distribución de las temáticas por grupos de estudiantes se representa en la Figura 23, en la que se observa que, de las 94 actuaciones relacionadas con los estudiantes de Grado, más de la mitad correspondieron a la temática “Evaluación de los Aprendizajes”, habiéndose actuado en temas relacionados con el resto de las temáticas, excepción hecha de la referida a “Tesis Doctoral”. Así, la cuarta parte son las relativas a “Planes de Estudio”, el 6,4% a “Asuntos Económicos” y el 5,3% tanto a “Acceso/Matrícula” como a “Expediente Académico” y “Vida Universitaria”.

48 de 94 actuaciones sobre Evaluación de los Aprendizajes en estudiantes de Grado

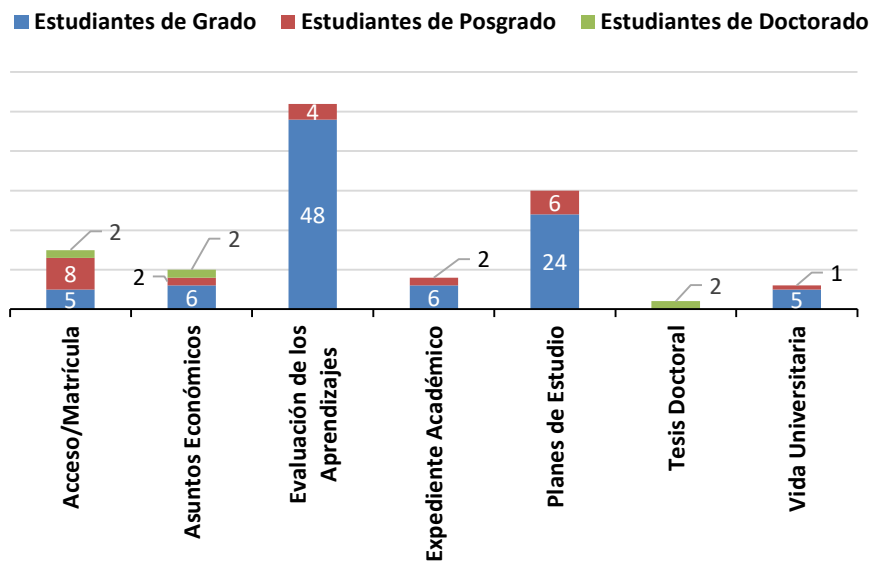


FIGURA 23. TEMÁTICAS POR GRUPOS DE ESTUDIANTES.

En cuanto a los estudiantes de Posgrado, de las 23 actuaciones el mayor número ha estado relacionado con los temas de “Acceso/Matrícula” (34,7%), seguido por las de “Planes de Estudio” (26,1%), “Evaluación de los Aprendizajes” (17,4%), “Asuntos Económicos” y Expediente Académico” (8,7%) y, por último, “Vida Universitaria” (4,3%).

Por último, los casos de los estudiantes de Doctorado han tenido que ver por igual con las temáticas de “Acceso/Matrícula”, “Asuntos Económicos” y “Tesis Doctoral”.

### 1.3.2. Tipología de las actuaciones del colectivo de Estudiantes

Las distintas actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes se han distribuido por su tipología como se muestra en la Figura 24.

Las consultas son el 50% de actuaciones de estudiantes de Grado

Los estudiantes de Grado han repartido sus solicitudes entre Consultas (50,0%), Quejas (48,9%) y Registro de hechos (1,1%), en tanto que los estudiantes de Posgrado las reparten entre Quejas (60,9%), Consultas (34,7%) y Mediaciones (4,3%) y los estudiantes de Doctorado únicamente han realizado Consultas a la Defensoría.

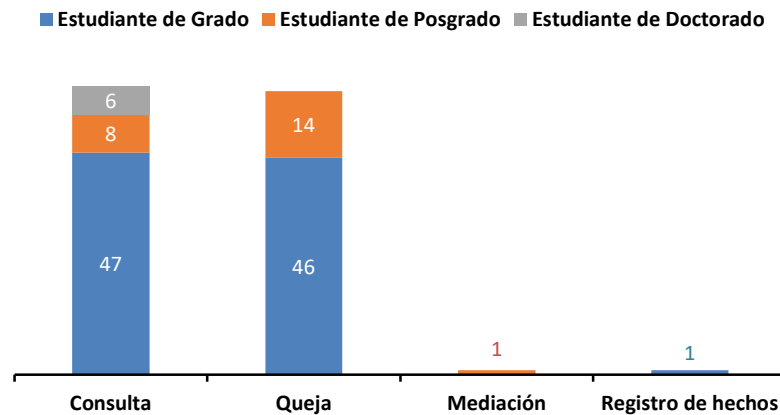


FIGURA 24. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES POR GRUPO DE ESTUDIANTES.

Atendiendo a las tipologías por cada una de las temáticas y grupo de estudiantes, los resultados registrados se dan en la Figura 25.

### 1.3.3. Análisis de las actuaciones en el colectivo de Estudiantes

En la valoración de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de Estudiantes durante el curso 2021-2022, se destacan los temas y aspectos que para el Defensor Universitario han sido más relevantes.

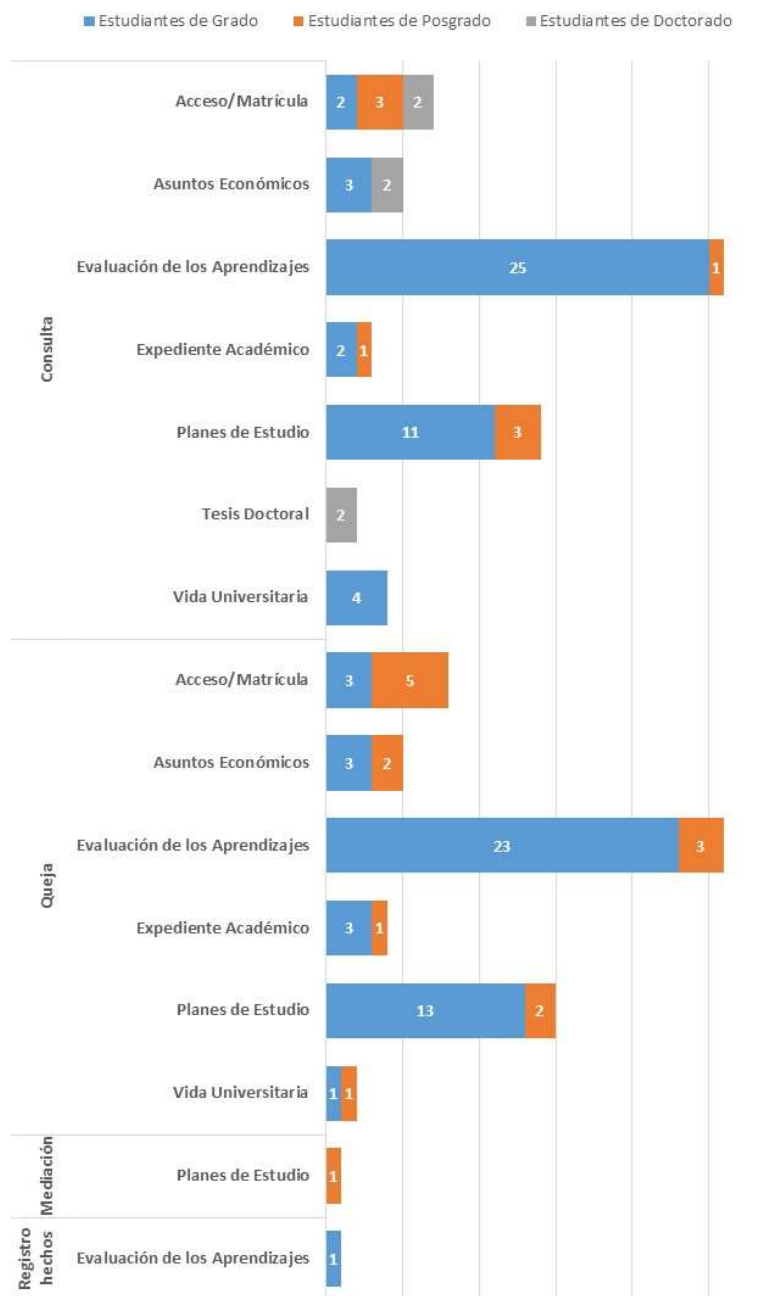


FIGURA 25. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA, TEMÁTICA Y GRUPO DE ESTUDIANTES.

### **Desconocimiento normativo**

Del análisis de las consultas y quejas registradas por el colectivo de Estudiantes se desprende que, un año más, existe un desconocimiento sobre las normativas, reglamentos y procedimientos que rigen en nuestra Universidad y, aunque se ha reducido ligeramente el número de consultas con respecto al curso precedente, hay que seguir desarrollando mecanismos que permitan acercar las normas y reglamentos a los estudiantes, correspondiendo esta labor al Equipo de dirección, Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela, Direcciones de Departamento,

Consejo de Estudiantes y Delegaciones de Estudiantes, e incluso a la Defensoría Universitaria, dándole mayor visibilidad a cuantas normas, reglamentos y procedimientos faciliten al estudiantado llevar a cabo las gestiones que hayan de realizar, así como dar a conocer los órganos competentes en la resolución de gran parte de los problemas consultados, dejando la intervención del Defensor ante aquellos casos en los que, una vez planteadas las reclamaciones ante quienes proceda hacerlo, el reclamante entienda que se han vulnerado sus derechos y libertades en las actuaciones de los órganos y servicios que las hayan tramitado, como se establece en el artículo 1.1 del Reglamento del Defensor Universitario.

### ***Cierre adelantado del plazo de preinscripción en Máster***

Destacar que entre las consultas y quejas ha sido repetitiva la relacionada con el cierre adelantado del plazo de preinscripción para el Máster en formación del profesorado de ESO, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, que dio lugar a la emisión por parte del Defensor de una recomendación dirigida a la Secretaria General.

### ***Reconocimiento de créditos***

Otro de los problemas que dio origen a una recomendación es el derivado de la denegación del reconocimiento de créditos de un módulo cursado en un Ciclo Formativo, desde el que se accedió a la Universidad, por un cambio en la tabla de reconocimiento de créditos que no constaba en la información de la web en la que el estudiante basó su solicitud. La recomendación en este caso se dirigió a la Decana de la Facultad, con copia a la Secretaria Académica de la misma y a la Directora de Organización Docente.

### ***Identificación de estudiantes en pruebas de evaluación***

También hay que destacar otro asunto que dio lugar a la emisión de una recomendación por parte del Defensor, dirigida a la Directora del Departamento implicado. El caso estaba relacionado con la identificación del estudiantado en una prueba de evaluación, diferente en los distintos grupos de la asignatura.

### ***Revisión de calificaciones***

Por otra parte, con respecto a las consultas y quejas relacionadas con las revisiones de calificaciones, recordar tanto a los estudiantes como al profesorado que *“los estudiantes tienen derecho a la revisión de sus calificaciones provisionales [...] A tal efecto, tendrán derecho a todas las evidencias en las que se haya basado la evaluación”*, como queda establecido en el artículo 25 de la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*, en el que se recogen los plazos, lugares, forma, características y garantías del proceso de revisión de calificaciones.

### ***Guías docentes***

Las guías docentes han sido, un curso más, objeto de presentación de consultas y quejas por el estudiantado, debiendo recordarse que en la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*, que en el apartado 2 del artículo 4 recoge que *“El*

*plan docente de cada asignatura ha de estar recogido en la guía docente, [...]. Los planes docentes especificarán las competencias, los resultados de aprendizaje esperados, los contenidos, la metodología, y el sistema y las características de la evaluación. [...]*”.

La misma normativa, en el apartado 4 del artículo 4 indica los requisitos que han de darse para la modificación de una guía docente y el procedimiento a seguir: “... tan solo podrá modificarse la guía docente si una vez publicada hubiese variado la asignación docente de la asignatura, y siempre que no se hubiera iniciado su impartición. En ese caso, se publicará una nueva guía que contenga [...] las modificaciones que resulten pertinentes, siempre y cuando se respeten los contenidos y competencias genéricas de la materia”, debiendo seguir los mismos pasos para su aprobación que la guía original.

### ***Indefensión ante acusaciones de plagio***

La normativa vigente durante el periodo de actuaciones recogidas en esta memoria relativa a los procedimientos a seguir ante la detección de situaciones de plagio, establecida en la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes*, indicaba que el plagio “... conllevará automáticamente la calificación de suspenso (0) en los trabajos o pruebas de evaluación en que se hubiera detectado. El profesor que advierta indicios de plagio en los trabajos o pruebas de evaluación que les sean presentados dará cuenta de este hecho al responsable del título en un plazo máximo de dos días, para que proceda, en su caso, a ponerlo en conocimiento del Rector por si pudiera ser constitutivo de infracción disciplinaria o de delito” (apartado 3 del artículo 34).

Se echa en falta el desarrollo del procedimiento a seguir por el responsable del título previo a decidir si el hecho comunicado por el profesor debe o no remitirlo al Rector, procedimiento en el que se han de incluir garantías de defensa del supuesto infractor y, en ningún caso, tras la corrección y calificación del trabajo o prueba con nota diferente al suspenso (0), indicativa de que durante el proceso de corrección no se ha detectado el supuesto fraude, se debería proceder a la modificación de dicha calificación durante la revisión de calificaciones, basándose en el principio de *reformatio in peius*.

### ***No adaptación de exámenes a estudiantes con necesidades académicas especiales***

El artículo 35 de la *Normativa de Evaluación de los Aprendizajes* establece en su artículo 35 los derechos de los estudiantes con necesidades académicas especiales y, entre ellos la adaptación de las pruebas de evaluación a las necesidades de estos estudiantes, no pudiendo obviarse estos derechos en ningún caso, siempre y cuando exista informe de la Unidad de Atención a la Diversidad.

### ***Problemas de convivencia***

En cuanto a los problemas relacionados con la vida universitaria, aunque son pocos los casos planteados por los estudiantes, la Universidad en su conjunto ha

de estar vigilante con el fin de prevenir y detectar cuantas situaciones problemáticas puedan llegar a producirse.

### ***Envío de reclamaciones a diferentes Órganos de la Universidad***

Con más frecuencia de la deseable, se dan casos de solicitudes que llegan a la Defensoría que, o bien van dirigidos a diferentes órganos de la Universidad con copia al Defensor, o bien habiéndose realizado una reclamación ante cualquier órgano de la Universidad, se recurre al Defensor porque su reclamación no ha sido respondida, cuando aún no ha transcurrido el tiempo límite reglamentado para dar respuesta a la misma, o bien se recurre al Defensor sin advertir que la reclamación se ha presentado ante otro órgano de la Universidad. Todos estos tipos de solicitudes, principalmente las remitidas por correo electrónico, dirigidas se incluyen en la tipología de registro de hechos, por la prudencia debida y el respeto a la actuación de los órganos a los que se ha presentado la reclamación.

Aun así, más allá de la casualidad, es difícil conocer si la queja o reclamación ha llegado a distintos órganos universitarios, al no existir de facto una coordinación en el registro de quejas o reclamaciones que permita el conocimiento de las que se formulan y ante qué órgano se presentan, lo que da pie a que una misma reclamación obtenga varias resoluciones.

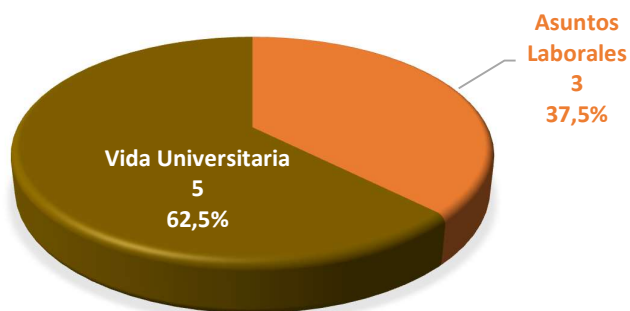
En cualquier caso, ante la repetición curso tras curso de estas actuaciones, la Universidad debe plantearse la estrategia tendente a evitar este envío “masivo” de la misma reclamación, incluso a correos no orgánicos, para que las quejas sean respondidas por el órgano competente para ello tal como establece el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, o por el Defensor Universitario, en caso de ir dirigidas a éste.

### ***Caso de mediación***

El Defensor ha mediado en un caso relacionado con los problemas económicos por los que atravesaba un estudiante de Posgrado para poder asistir presencialmente a las prácticas del Máster Universitario en Hidrología y Gestión de los Recursos Hídricos a celebrar en Chile.

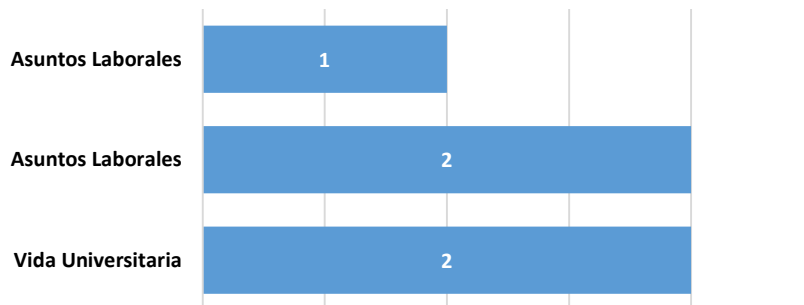
## **1.4. Actuaciones a instancia del colectivo del PAS**

Procedentes del colectivo del Personal de Administración y Servicios (PAS) se han tramitado el número de actuaciones, clasificadas por temáticas, que se incluyen en recogidas en el Anexo C.2, representándose en la Figura 26 su distribución, clasificándose las pocas actuaciones relacionadas con este colectivo en dos únicas temáticas.



**FIGURA 26. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PAS.**

Teniendo en cuenta la distribución de las actuaciones relacionadas con el colectivo del PAS por su tipología recogida en la Figura 9, la extensión de esta para incluir las distintas temáticas tratadas en cada tipo de actuación da lugar a la Figura 27.



**FIGURA 27. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PAS.**

#### 1.4.1. Análisis de las actuaciones en el colectivo del PAS

En la valoración de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de Estudiantes durante el curso 2021-2022, en el conjunto de consultas y quejas destacar las actuaciones que se consignan a continuación.

##### ***Asuntos laborales***

En la temática relacionada con concursos y oposiciones se han tramitado una queja sobre la limitación de un concurso de promoción interna solo a determinados cuerpos y escalas del PAS y una consulta sobre la falta de respuesta a escritos de dirigidos a la Gerencia sobre criterios del concurso de traslado o movilidad funcional.

Así mismo, ante la queja presentada sobre el reconocimiento de cursos de idiomas oficiales europeos como cursos de formación del PAS, el Defensor procedió a la emisión de una recomendación dirigida al Gerente de la Universidad.

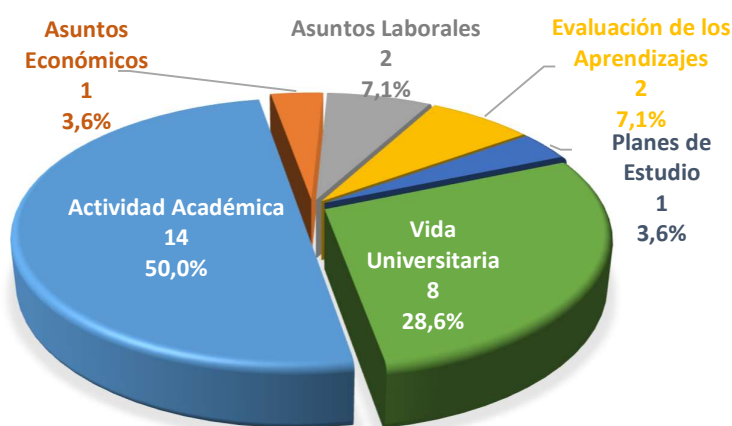


### **Problemas de convivencia**

En este apartado, recogidos tanto en forma de quejas como de registro de hechos, destacar los derivados de las relaciones entre el personal que forma parte del PAS y miembros del colectivo del PDI, con actitudes inadecuadas de los segundos hacia los primeros.

## **1.5. Actuaciones a instancia del colectivo del PDI**

Relativas al colectivo del Personal Docente e Investigador (PDI), las actuaciones tramitadas se recogen en el Anexo C.3, en el que se da el número de las resueltas distribuidas por temáticas, desprendiéndose de dicho anexo la distribución de estas mostrada en la Figura 28.



**FIGURA 28. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.**

La mitad de las actuaciones en el PDI sobre Actividad Académica

Como se observa en la figura anterior, la mitad de las actuaciones tiene que ver con la temática “Actividad Académica” y del resto más de la mitad con “Vida Universitaria”.

Teniendo en cuenta la distribución de las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI por su tipología recogida en la Figura 9, mostrándose en la Figura 29 su extensión para incluir las distintas temáticas tratadas en cada tipo de actuación.

### **1.5.1. Tipología de las actuaciones del colectivo del PDI**

Las distintas actuaciones tramitadas de las presentadas por el colectivo del PDI se han distribuido por su tipología como se muestra en la Figura 30.

### **1.5.2. Análisis de las actuaciones a instancia del colectivo del PDI**

En la valoración de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de Estudiantes durante el curso 2021-2022, se destacan los temas y aspectos que para el Defensor Universitario han sido más relevantes.

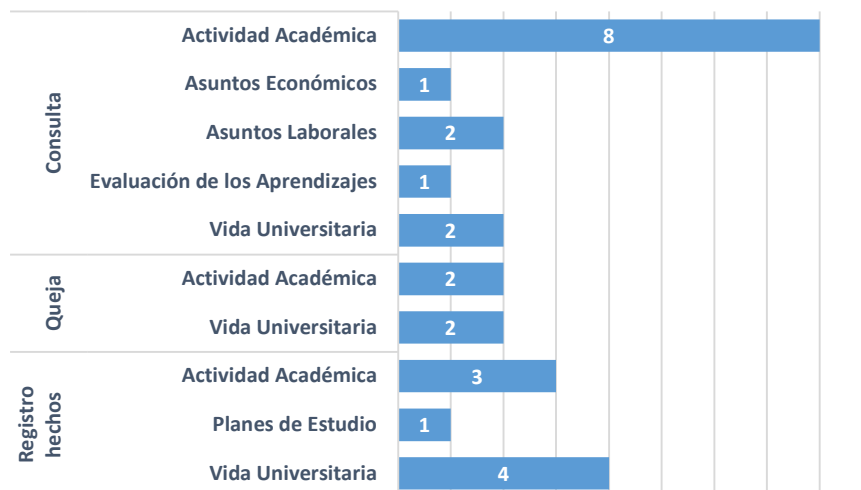


FIGURA 29. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.

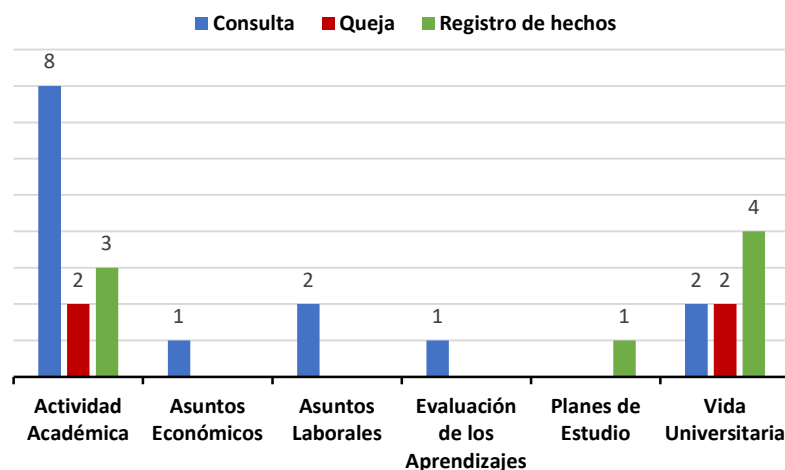


FIGURA 30. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.

### **Desconocimiento normativo**

Del análisis de las consultas y quejas registradas por el colectivo del PDI se desprenden las mismas consideraciones hechas para el estudiantado, en lo relativo al desconocimiento de normativas, reglamentos y procedimientos que rigen en nuestra Universidad, por lo que, al igual que se dijo entonces, es preciso desarrollar los mecanismos que los acerquen a los integrantes de este colectivo, dando mayor visibilidad a todas ellas.

### **Guías docentes**

Relacionado con las guías docentes, lo más significativo tiene que ver con las competencias de la Comisión de Reclamación de las calificaciones definitivas, reguladas en el apartado 3 del artículo 27 de la *Normativa de Evaluación de los*

*Aprendizajes*, que establece que la resolución de esta Comisión ante una reclamación “... *deberá fundamentarse exclusivamente en la incursión por parte del profesorado en algún defecto de aplicación de los criterios de evaluación que consten en la Guía Docente para las pruebas de evaluación*”.

### ***Copia y plagio***

Destacar también las consultas relacionadas con el plagio y, en especial, la relacionada con el uso fraudulento y habitual de apuntes y documentación de cualquier naturaleza que, facilitada por el profesorado a los estudiantes de su asignatura es utilizada por estos para subirla a plataformas de apuntes como propia, sin ser autorizados para ello por el profesor correspondiente, con las que el infractor percibe cierta cantidad de dinero. Entre estas plataformas se encuentran Wuolah, StuDocu, Stuvia, Notesale, StudySoup, NexusNote, Oneclass, ... El problema del control de esta práctica estriba en dos factores diferentes pero complementarios: el alojamiento de estas plataformas fuera de nuestro país y la dificultad intrínseca de sus normas para que se proceda al borrado de la información plagiada. Destacar además la falta de control de la propiedad intelectual que ejercen dichas plataformas sobre el material que se publica en ellas.

Desde el Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes se ha informado al Defensor de que el tema ha sido tratado por la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas), habiéndose contactado con los responsables de estas plataformas para tratar de evitar estos hechos.

### ***Imposibilidad de responder a los comentarios literales de las encuestas docentes***

Un problema presentado ante la Defensoría está relacionado con los comentarios literales que los estudiantes incluyen en las encuestas docentes y que en ningún caso pueden ser respondidos por el profesor al que se dirigen, ya sea para agradecer el comentario o para rebatirlo argumentalmente, al no existir la posibilidad de que a dicho profesor se le facilite la forma de hacerlo, lo que hace que el profesorado quede indefenso ante posibles ataques o incorrecciones vertidas en dichos comentarios, que se transmiten tal cual a los evaluadores del programa “Docencia”.

### ***Problemas de convivencia***

Presentados por miembros de este colectivo, se han recibido en la Defensoría diferentes escritos, que han sido clasificados como registros de hechos, en los que se describen situaciones de acoso telefónico y a través de redes sociales al profesor, suplantación de identidad para acceder al correo electrónico del profesor y modificar la calificación, presunto acoso entre estudiantes y robo de mochila en un examen, informados ambos casos por un profesor, o presunta agresión verbal en una revisión de examen.

Estas situaciones, más allá de ponerlas en conocimiento del Defensor, sin intención de que éste actúe, y teniendo en cuenta que la creación y puesta en marcha de la Comisión de Convivencia es posterior al periodo que recoge esta memoria, deberían ser denunciadas ante el Rector, al que corresponde el ejercicio de la potestad disciplinaria para que, si así lo entiende, se proceda a la apertura del correspondiente expediente informativo que permita discernir si el comportamiento denunciado es susceptible de incoación de un expediente disciplinario.

En el momento de presentar esta memoria las situaciones citadas deberían ser remitidas a la Presidencia de la Comisión de Convivencia para que actúe de acuerdo con lo establecido en el Reglamento recientemente aprobado.

## 1.6. Actuaciones a instancia del colectivo Otros

El colectivo Otros, formado por personas con vinculación a la Universidad a través de personas no pertenecientes a los colectivos anteriores (Estudiantes, PAS y PDI) o bien por futuros estudiantes, han presentado las solicitudes de actuación que se han tramitado y son enumeradas en el Anexo C.4, distribuidas por temáticas como se representa en la Figura 31.

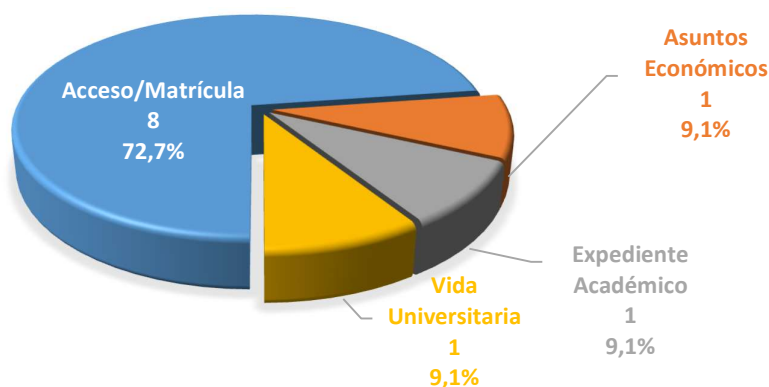
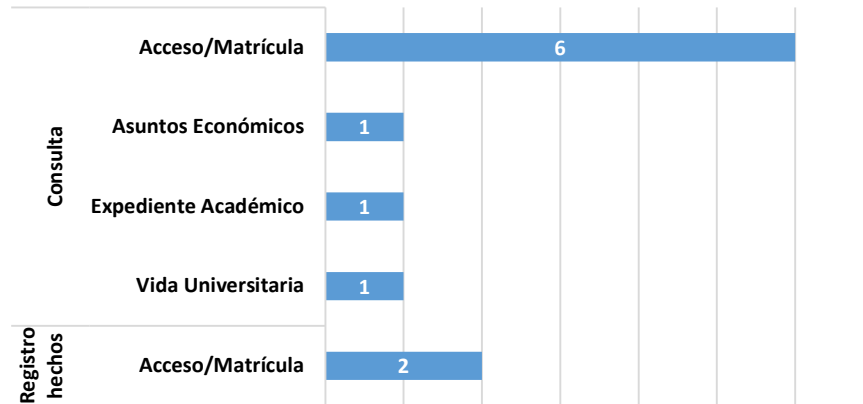


FIGURA 31. ACTUACIONES POR TEMÁTICA EN EL COLECTIVO OTROS.

Como se observa, en este colectivo casi las tres cuartas partes de las solicitudes tramitadas están relacionadas con la temática “Acceso/Matrícula” y, representando las temáticas de las distintas tipologías, resulta la Figura 32.

### 1.6.1. Análisis de las actuaciones en el colectivo Otros

En la valoración de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo Otros durante el curso 2021-2022, destacar el asunto relacionado con la temática en la que mayoritariamente se han clasificado las solicitudes tramitadas.



**FIGURA 32. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO OTROS.**

### ***Plazas vacantes en el Grado de Medicina***

Argumentan los remitentes de las consultas o registros de hechos relacionadas con este tema que la legislación vigente establece que han de cubrirse todas las plazas que se ofertan, siempre y cuando existan estudiantes interesados en cursar estos estudios.

El problema de que queden plazas vacantes radica en el procedimiento seguido. La Universidad adjudica las plazas disponibles a aquellos estudiantes que han solicitado cursar sus estudios en nuestra Universidad y han sido admitidos, en un proceso único para todas las universidades públicas madrileñas, dejando una lista de espera para cubrir las vacantes que se produzcan durante el proceso de matriculación.

Una vez cerrado el plazo de matrícula, aquellas plazas que quedan vacantes, porque los alumnos admitidos a las mismas no se han matriculado, permiten admitir alumnos de la lista de espera en un número igual a las vacantes producidas, abriéndose un nuevo plazo de matrícula, e iterando el proceso sucesivas veces.

El problema de que al final queden plazas vacantes tiene como causa principal que al considerarse el conjunto de las universidades públicas españolas como un distrito único hace posible que un mismo estudiante sea admitido en varias universidades, siendo los plazos de admisión y matrícula diferentes según las diferentes Comunidades Autónomas. Así, un alumno que se ha matriculado en nuestra Universidad puede haber sido admitido con posterioridad en otra y decida cursar sus estudios en esta última, dejando así una vacante que hace que se mueva la lista de espera y se abra un nuevo periodo de matriculación para cubrirla. La diferencia temporal en los plazos de este proceso entre las distintas universidades y el hecho de que un estudiante matriculado en Alcalá no comunique de manera inmediata su traslado a otra universidad hace que el proceso de realimentación se alargue temporalmente hasta límites inasumibles para asegurar el correcto desarrollo de la enseñanza a los estudiantes que se incorporan a las asignaturas

de primer cuatrimestre del Grado. Por ello, y porque no es racional mantener este juego de creación de vacantes-movimiento de lista de espera-apertura de proceso de matriculación de manera indefinida, en las universidades madrileñas se fija una fecha de cierre de la matriculación que hace que, en algunos casos, puedan quedar plazas sin cubrir, siendo este uno de los problemas que deberá afrontar la Comunidad de Madrid para cursos siguientes.

## 1.7. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU

El grado de satisfacción de la comunidad universitaria con la institución del Defensor Universitario se realiza mediante encuestas que se envían a los solicitantes de las actuaciones admitidas a trámite, una vez resueltos los correspondientes expedientes.

Los resultados globales de la encuesta se muestran en el Anexo D, junto con 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 respuestas a cada una de las opciones propuestas.

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

- De las 177 encuestas enviadas se ha respondido a 71 de ellas, esto es, el 40,1%, porcentaje inferior en casi 10 puntos al del curso anterior. Los colectivos que menos responden son el de Otros (9%) y el de Estudiantes (35%), estando por encima de la media de respuestas los colectivos del PDI (64%) y PAS (100%).
- El principal motivo por el que el encuestado acudió al Defensor Universitario, según las respuestas dadas, es el de realizar una consulta (45%), seguido de la presentación de una queja (38%) y solicitar una mediación (17%). Reiterar que la interpretación que el usuario hace de las consultas, quejas o mediaciones, con respecto al criterio de clasificación que sigue la Defensoría, difiere principalmente en lo que a las mediaciones se refiere.

Si bien el Defensor, en la resolución de cualquier problema planteado, intermedia con las partes que puedan estar implicadas en el caso, la mediación en sí requiere de la solicitud voluntaria de mediación por las partes y la aceptación del laudo emitido por el Defensor.

- Relacionado con la cuestión que le ha llevado a recurrir al Defensor, la mayoría de los encuestados (48%) responden que tiene un carácter académico. Ha de entenderse que, dado que las respuestas facilitadas no contemplan el espectro completo de temática manejado por la Defensoría, el resultado parece lógico si se tienen en cuenta las actuaciones llevadas a cabo relacionadas con temas académicos (horarios, guías docentes, evaluación, exámenes, reclamación de calificaciones, ...) que afectan tanto al PDI como a los estudiantes de grado o posgrado. Destaca a

La mitad de los encuestados ha recurrido al Defensor por temas académicos

El 63% de los encuestados ha utilizado otras vías de resolución del problema antes de acudir al Defensor

90% de encuestados satisfecho con la accesibilidad y 83% con la actuación del Defensor

continuación la respuesta relacionada con temas de carácter administrativo (23%), entendiéndose como tales los que tienen que ver con temas de acceso, matrícula, pagos, tasas, ..., seguidos de cerca por los de carácter laboral (20%), alejados estos últimos de la realidad reflejada en la memoria en base a las clasificaciones manejadas por la Defensoría.

- El 37% de los encuestados no ha utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor Universitario, lo que tiene especial incidencia, en el caso de los estudiantes, ante cuestiones planteadas al Defensor relacionadas con aspectos regulados por las normativas vigentes.
- Del resto de encuestados, que sí habían utilizado otras vías antes de recurrir al Defensor, el 19% declara haber recurrido al profesor/a, un 15% haberlo hecho al Decanato o Dirección de Escuela y un 12% a la Delegación de alumnos.
- Sobre el grado de satisfacción con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario, el 90% se manifiesta satisfecho o muy satisfecho, frente a un 10% que se manifiesta poco o nada satisfecho.
- Se repite como en encuestas anteriores que, a pesar de que el 83% de los encuestados muestra su satisfacción con la actuación del Defensor, solo el 63% reconoce que éste la ha ayudado a resolver la cuestión planteada.

Hay que recordar que las resoluciones y recomendaciones que emite el Defensor, como resultado de las actuaciones llevadas a cabo, no son vinculantes, quedando la decisión última de solución de los problemas planteados en manos de otros órganos de la Universidad. Por otra parte, no todos los problemas planteados por quienes acuden al Defensor tienen que ver con actuaciones de los órganos y servicios de la Universidad que generen situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad. Los resultados de la encuesta evidencian que la comunidad universitaria, en la mayoría de los que recurren al Defensor, ha entendido estos aspectos, al ser superior el grado de satisfacción sobre la actuación del Defensor que la ayuda prestada para resolver el problema concreto planteado.

En el sentido planteado en el párrafo anterior, a pesar de la satisfacción o no por la actuación del Defensor y de que no todas las actuaciones pueden conducir a resoluciones favorables a los intereses del solicitante, el 89% de los encuestados recomendaría a los miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario.





---

## 2. Actuaciones de oficio

---

El artículo 3 del Reglamento del Defensor Universitario recoge los casos en los que éste puede emprender actuaciones por iniciativa propia, haciendo las recomendaciones que considere oportunas, estableciéndose en el artículo 16 del mismo Reglamento que las actuaciones por iniciativa propia se pueden clasificar como recomendaciones e informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados, pudiendo el Defensor, con ocasión de sus investigaciones, formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.

### 2.1. Recomendaciones emitidas

En este periodo se han emitido siete recomendaciones, derivadas cinco de ellas de las actuaciones tramitadas. En todos los casos, antes de su emisión se ha comunicado a las personas a las que iban dirigidas el contenido de las mismas.

La primera de ellas, *“Adaptación de guía docente a la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes”*, emitida el 18 de enero de 2022 que se dirigió al profesor de la asignatura y al Director del Departamento de Ciencias Jurídicas, con copia a la Decana de la Facultad de Derecho y al Vicerrector de Estudios de Grado y Estudiantes, en la que, tras detectarse que el proceso de evaluación recogido en la misma era contrario a lo establecido a la normativa, se recomendaba la adaptación de la Guía Docente a dicha normativa, así como que se arbitrarán, tanto en el Consejo de Departamento como en la Junta de Facultad, los métodos necesarios en el proceso de revisión y aprobación de las Guías Docentes para asegurar que todas las guías docentes que se aprueban cumplen con la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes.

El 27 de enero de 2022 se emitió la recomendación *“Propuesta de modificación del artículo 8.9 de la Normativa de Trabajos Fin de Grado (TFG) de aplicación a los estudios de grado impartidos en la Escuela”*, dirigida al Director de la Escuela Politécnica, con copia a la Secretaria General y al Vicerrector de Estudios de Grado

y Estudiantes, recomendación que pedía la eliminación del párrafo final del artículo 8.9 de la Normativa de los TFG de la Escuela Politécnica, que especifica que “[...]. Para que esta propuesta pueda ser considerada, el estudiante ha de renunciar voluntariamente a la petición de expedición del Título de Graduado hasta la finalización del curso académico, momento en el cual se resuelve la concesión de las Matrículas de Honor” y, en todo caso y a título orientativo, podría incluirse el siguiente texto alternativo: “Para aquellos estudiantes propuestos para Matrícula de Honor de su TFG que hubieran solicitado la expedición de su Título de Graduado con anterioridad a su resolución por la Comisión Docente, a los que les sea concedida esta calificación de Matrícula de Honor, dicha calificación no se verá reflejada en su expediente académico, si bien se le comunicará mediante resolución del Secretario de la Comisión a los efectos oportunos que considere el beneficiario. En todo caso, se le informará al estudiante que las Matrículas de Honor no afectan al cálculo de la media de su expediente académico, al ser una calificación honorífica.”

Con esta recomendación se pretendía salvaguardar los derechos de los estudiantes, que no poseen la capacidad de renunciar a una calificación, y el respeto al criterio de equidad exigido a la concesión de tal calificación, sin que en ningún caso se vea afectado el cálculo de la media aritmética de su expediente.

La tercera, emitida el 16 de febrero de 2022 y dirigida al Gerente de la Universidad, *“Recomendación sobre formación en idiomas oficiales europeos”*, a la que se ha hecho referencia en el apartado 1.4.1 de esta memoria, en la que se recomienda que se considere y se ofrezcan por parte de la Comisión de Formación del Personal cursos de idiomas de ámbito europeo, además del inglés, y en las mismas condiciones en que viene ofertándose éste.

Como cuarta, *“Notificaciones a los Departamentos de los partes de incapacidad temporal del PDI por baja y alta médica, así como los partes de confirmación”*, dirigida al Vicerrector de Planificación Académica y Profesorado el 28 de junio de 2022, en la que se recomienda que se den las instrucciones pertinentes al Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos para que, en el momento que tenga entrada en el mismo un parte de baja, de confirmación o de alta de cualquier miembro del colectivo del personal docente e investigador, esta situación sea comunicada al Director de Departamento correspondiente, con el fin de garantizar que esta información llega efectivamente al Departamento, responsable de garantizar la docencia y, por tanto, de llevar a cabo las sustituciones necesarias, así como que, con independencia de lo anterior, desde el Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador, se recuerde a todo el colectivo la conveniencia de comunicar al Departamento sus situaciones de baja, confirmación y alta por incapacidad temporal, complementaria del envío de los correspondientes partes al Servicio indicado.

El resto de las recomendaciones fueron emitidas el 14 de julio de 2022. En la titulada *“Cierre adelantado del plazo de preinscripción para el Máster en formación del profesorado de ESO, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas”*, dirigida a la Secretaria General, se recomienda que se

proceda a la admisión de las solicitudes de todos los estudiantes que hayan reclamado por el cierre adelantado del plazo de preinscripción del Máster en formación del profesorado, se valore la conveniencia de abrir un plazo adicional para permitir que todos aquellos estudiantes que, en su momento, no hayan podido presentar la solicitud por haberse cerrado antes del plazo aprobado y publicado, puedan presentar su solicitud de preinscripción y se lleven a cabo las actuaciones necesarias para adaptar los plazos de admisión y preinscripción a las circunstancias particulares de determinados Másteres, como el Máster en formación del profesorado de ESO, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.

Con el título *“Procedimiento de identificación de estudiantes en pruebas de evaluación”*, dirigida a la Directora del Departamento de Arquitectura y citada en el apartado , se recomienda que en el procedimiento de identificación de los estudiantes que realizan una prueba de evaluación se coordine y homogenice la forma de llevarlo a cabo en los distintos grupos de una misma asignatura. Con esta recomendación se pretende evitar la sensación de desigualdad en el caso de los exámenes en diferido.

Por último, Reconocimiento de créditos de la asignatura “Lenguaje Audiovisual” por estudios de Técnico Superior en Producción de Audiovisuales y Espectáculos, dirigida a la Decana de la Facultad de Filosofía y Letras, con copia a la Secretaria Académica de la Facultad y a la Directora de Organización Docente, citada en el apartado 1.3.3 de la memoria, en la que se recomienda que se reconsidere la decisión adoptada y se proceda a la convalidación/reconocimiento de créditos de la asignatura Lenguaje Audiovisual del Grado en Comunicación Audiovisual por el módulo “Recursos expresivos audiovisuales y escénicos” del título de “Técnico Superior en Producción de Audiovisuales y Espectáculos”. La recomendación está basada en aspectos técnicos de equivalencia de títulos LOGSE y LOE y en el cambio de las tablas de reconocimiento de créditos una vez realizada la solicitud por parte del estudiante, que genera la indefensión de éste.

## 2.2. Seguimiento de recomendaciones

Tras el requerimiento de la Defensoría a las Decanas de las Facultades de Derecho, Filosofía y Letras y Medicina y al Decano de la Facultad de Educación se ha completado 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”, recomendación que se emitió el 4 de julio de 2016 dirigida a Decanos y Directores de Escuela, Vicerrectora de Docencia y Estudiantes y Secretario General.



---

## 3. Actividad institucional

---

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

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

### 3.1. Asistencia a sesiones de Órganos Colegiados

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

Como viene siendo habitual, el Defensor Universitario ha asistido como invitado, con voz pero sin voto, a las sesiones de Consejo de Gobierno celebradas durante este curso académico los días 28 de octubre de 2021 y 17 de marzo, 28 de abril, 26 de mayo, 23 y 30 de junio y 21 de julio de 2022.

De igual forma ha asistido a las sesiones del Claustro Universitario celebradas el 20 de noviembre de 2021 y el 14 de junio de 2022, en esta última acompañado por los Defensores Universitarios Adjuntos, para la presentación de la Memoria del Defensor Universitario correspondiente al curso 2020-2021.

### 3.2. Relación con otros Defensores Universitarios

Además de responder a cuantas cuestiones le fueron planteadas, sobre asuntos diversos, por los Defensores de otras Universidades asociadas a la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), la relación con otros Defensores se ha desarrollado en el marco de las siguientes reuniones de carácter autonómico y nacional:

- **Reunión de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid**, organizada por el Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid y se celebró el 15 de junio de 2021, contando con la asistencia del Defensor, y a la que únicamente fueron invitados, debido a las limitaciones de concurrencia derivadas de las recomendaciones sanitarias por la pandemia, los Defensores de las universidades públicas. En el orden del día retomar las reuniones periódicas de este colectivo, interrumpidas por la situación provocada por la COVID-19.
- **XXIII Encuentro de Defensores Universitarios** de la CEDU, organizado por la Defensoría Universitaria de la Universidad de Cádiz y celebrado del 10 al 12 de noviembre de 2021, a la que asistieron el Defensor y los Defensores Adjuntos, en el que se abordaron los siguientes temas:
  - *Mediación/conciliación*, coordinado por D.ª Esther Pillado González (Defensora Universitaria de la Universidad de Vigo) y D.ª Ágata María Sanz Hermida (Defensora Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha), basado en la ponencia “La mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz” pronunciada por D.ª Marina Otero Reina, Responsable del Área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz.
  - *Respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones*, coordinado por D. Manuel Montalbán (Defensor Universitario de la Universidad de Málaga) y D.ª Ana María Rodríguez Tirado (Defensora Universitaria de la Universidad de Cádiz), con la ponencia “El respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones: marco jurídico”, que corrió a cargo D. Severiano Fernández Ramos, Catedrático de Universidad del Área de Derecho Administrativo y Secretario General de la Universidad de Cádiz.
  - *Retos y posibilidades de la nueva presencialidad en la Universidad*, coordinado por D. Juan José Vera Martínez (Defensor Universitario de la Universidad de Murcia) y D. Ángel Cobo Ortega (Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria), con la ponencia “Retos y posibilidades de la nueva presencialidad”, pronunciada

por D.ª M.ª Paz Prendes Espinosa, Catedrática de Universidad del Área de Tecnología Educativa, Universidad de Murcia.

- **Asamblea de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios** que se celebró el 12 de noviembre de 2021, dentro de las actividades incluidas en el Encuentro de Defensores celebrado en Cádiz, en la que participó el Defensor y en la que se adoptó el acuerdo de cambiar la denominación de la organización por la de Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias.
- **Jornada Técnica de las Defensorías Universitarias** de la CEDU, organizada por la Defensoría de la Universidad de Alcalá se celebró el 27 de mayo de 2022 en la Facultad de Derecho y en la que, por primera vez, se establecieron a nivel nacional dos sesiones simultáneas, dirigida una de ellas a los Defensores y Defensores Adjuntos y la otra al Personal de Administración y Servicios que desarrollan su actividad en las Defensorías, tratándose los temas siguientes:
  - Sesión dirigida a los Defensores y Defensores Adjuntos: **Medidas efectivas de acceso de personas con discapacidad en el PDI**. Moderada por D. Gonzalo Pérez Suárez (Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá), centrada en dos ponencias: "Hacia un sistema de educación universitaria inclusivo: desarrollo profesional pleno para las personas con discapacidad" a cargo de D. Gregorio Saravia Méndez, Delegado del CERMI Estatal para los Derechos Humanos y la Convención de la ONU de la Discapacidad, y "Discapacidad y acceso a los cuerpos docentes universitarios: la articulación de la cuota de reserva de empleo público" a cargo de D.ª María Fernanda Moretón Sanz (Defensora Universitaria de la UNED).
  - Sesión dirigida al Personal de Administración y Servicios: **Tácticas y técnicas en la recepción de quejas en las Defensorías**. Moderada por D. Jesús Alpuente Hermosilla (Defensor Universitario Adjunto de la Universidad de Alcalá) y D.ª María Jesús Pérez Lobón (Responsable de la Secretaría de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Alcalá), centrada en la ponencia participativa que, corrió a cargo de D. Juan Antonio Martínez Rojas, Psicólogo y Profesor del Departamento de Teoría de la Señal y Comunicaciones de la Universidad de Alcalá.

El Defensor ha asistido como invitado, en su calidad de organizador de la Jornada Técnica, a las reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU celebradas los días 1 de abril, 26 de mayo y 20 de julio de 2022 en las Universidades de Valladolid, Alcalá y Complutense de Madrid, respectivamente.

En lo referente a las actividades internacionales, la actividad desarrollada por la Defensoría se detalla a continuación:

- **ENOHE/ACCUO 2021 Virtual Conference**, organizada por la ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education) y ACCUO (Association of Canadian College and University Ombuds Person) y celebrada los días 21 y 22 de septiembre de 2021, en la que participó la Defensora Adjunta y se trató el tema “Looking forward: the role of the ombuds in post-COVID recovery”, desarrollado en las siguientes ponencias:
  - “Higher Education Ombuds and the Bottom Line: How Much is an Ombuds Worth?” (Natalie Sharpe, Carolyn Brendon y Jean Grier).
  - “The dilemma of international students in a pandemic context” (Paulo Peixoto, Joana Almeida y Dominik Drexel).
  - “A glimpse into the post-COVID crystal ball: How can Ombuds Offices use predictions for the future of higher education to highlight their value to academic institutions?” (Heather McGhee Peggs).
  - “The ‘Coronavirus Generation’ and the need to improve the world of online higher education” (Doris Kiendl, Felicity Mitchell y Mirjam Meindl).
  - “What is our work as Ombuds about? – two experiences” (Wolf Hertlein y Jorge António Ribeiro Pereira).
  - “Governance and Ombuds Offices in Europe” (Josef Leidenfrost).
  - “Privacy and GDPR compliance in a Social Media age” (Jean Grier, Guadalupe Barrena, Ryan Smith y Martine Conway).
  - “How to be influencers in Higher Education #2” (Anna-Katharina Rothwangl y Michael Gruber).
  - “Has the COVID-19 pandemic changed our work at the Ombuds’s Office?” (Emilio Olías, Jose Antonio Gonzales De La Peña y Jorge António Ribeiro Pereira).
  - “Ombuds and ...: positives and pitfalls of adding tools to the Ombuds toolbox” (Jenna Brown, Thomas Brown y Ryan T. Smith).
  - “Roma Constantinopolim et Claudiopolim retroque (From Rome to Istanbul and Babes-Bolyai and back)” (Gizem Güray, Dégi László Csaba y Josef Leidenfrost).
  - “Managing the fall out” (Felicity Mitchell).
  - “What a difference a year and a half has made ..... or has it?” (Karen Stulka).

Además, la Defensora Adjunta ha asistido a los siguientes seminarios web organizados por la ENOHE:

- “Social Media, Ombuds Offices and Confidentiality: Friends or Foes?”, celebrado el 19 de noviembre de 2021.
- “Confidentiality, Anonymity and GDPR – Balancing Needs and Rights in Complaint Handling”, celebrado el 1 de abril de 2022.



---

## 4. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento

---

Definido en el capítulo IV del Reglamento del Defensor Universitario su artículo 24 establece que el Órgano de Participación y Asesoramiento, en sus reuniones plenarias, a las que asistirá el Defensor Universitario y sus Adjuntos, recibe información de los asuntos tramitados, así como de la política general seguida por el Defensor al resolver las diferentes cuestiones planteadas.

De estas reuniones se levantarán las actas correspondientes, que servirán de referencia para que el Defensor fije su política de actuación, aunque no estará condicionado ni vinculado necesariamente por las opiniones y sugerencias expresadas en ellas.

Durante el curso 2021-2022 el Órgano de Participación y Asesoramiento se ha reunido presencialmente en las sesiones plenarias celebradas los días 16 de noviembre de 2021 y 20 de mayo de 2022, estando las actas de las reuniones disponibles en la página web del Defensor (<https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/defensor-universitario/#informes-y-documentos>).



---

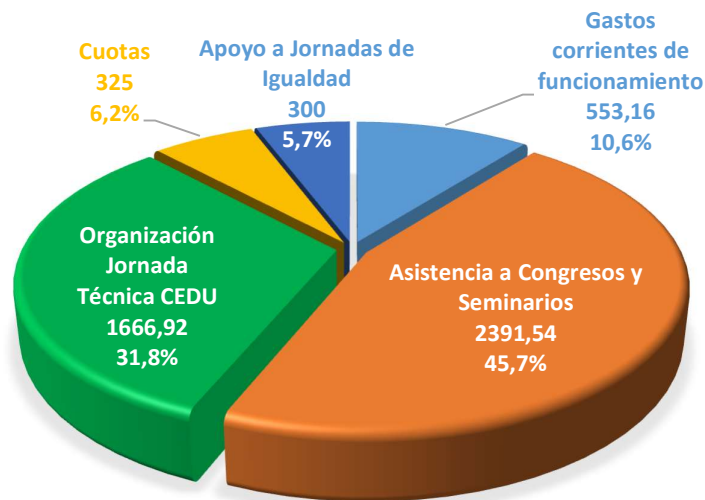
## 5. Resumen de gastos

---

Ejecutado el  
43,6% del  
presupuesto

Si bien la partida presupuestaria asignada a la Defensoría para el ejercicio de sus funciones viene establecida anualmente en 12.000 € anuales, en tanto que la memoria recoge el periodo temporal de un curso académico, que solapa con dos ejercicios presupuestarios diferentes, la invariabilidad del presupuesto anual permite hacer un desglose de gastos a lo largo del curso que, en global, comprende un año completo, considerando el curso completo desde el final del anterior, es decir, incluyendo el mes de agosto dentro del curso.

Con esta consideración, el gasto efectuado durante este curso ha sido de 5.236.62 €, que suponen un 43,6% del presupuesto, desglosado tal y como se indica en la Figura 33, en la que se representan los gastos correspondientes a partidas genéricas que se explican a continuación.



**FIGURA 33. RESUMEN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA: CURSO 2021-2022.**

La mayor partida de gasto corresponde al grupo de Asistencia a Congresos y Seminarios, que supone el 45,7% del total ejecutado. En esta partida se incluyen las cuotas de inscripción de los miembros de la Defensoría que asisten al evento,

además de los desplazamientos y gastos de alojamiento, incluyéndose en esta partida los derivados de la asistencia del Defensor a la reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, los desplazamientos de Defensor y Adjuntos a Cádiz, con motivo del XXIII Encuentro de Defensores Universitarios de la CEDU, las cuotas de inscripción de los Defensores Adjuntos en el XXIV Encuentro de Defensorías Universitarias de la CEU a celebrar el curso próximo en Santiago de Compostela y el pago adelantado del alojamiento durante este mismo Encuentro.

La siguiente partida en volumen de gasto es la relacionada con la organización de la Jornada Técnica de la CEDU celebrada en Alcalá de Henares, que incluye los derivados de la cartelería e imprenta, el 'coffee break' de la Jornada y el pago a los tres conferenciantes.

La siguiente partida en orden decreciente de gasto es la denominada en la gráfica como Gastos corrientes de funcionamiento, que incluyen los relacionados con el material de oficina, la cuota de alquiler de la fotocopidora y el material informático no inventariable adquirido (dos pendrives y un disco duro externo).

Las cuotas anuales a la ENOHE y a la CEDU conforman el siguiente bloque de gasto, cerrando el capítulo de gastos con el apoyo económico, en forma de pago a conferenciantes, a las VI Jornadas sobre cuestiones actuales de igualdad de género: "La desigualdad en tiempos de crisis", celebradas los días 12 y 13 de mayo en la Facultad de Derecho.

Hay que reseñar que en este curso académico se ha cancelado el contrato de mantenimiento del programa de gestión de los expedientes tratados en la Defensoría que suponía un gasto anual de 934,91 €, al sustituir dicho programa por uno propio desarrollado por la propia Defensoría.

---

## Consideraciones finales

---

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la Defensoría Universitaria durante el curso 2021-2022, un curso en el que se ha tratado de recuperar en parte la vocación de presencialidad de nuestra Universidad, manteniendo las medidas dictadas por las autoridades sanitarias, pero permitiendo la impartición de clases y realización de pruebas de evaluación en nuestros centros y dando la posibilidad de trabajar presencialmente a nuestro personal.

La vuelta a la presencialidad, asumida desde el comienzo de curso por el personal de la Defensoría, ha permitido la atención en nuestra oficina de 21 personas (13 estudiantes, 1 persona del PAS, 7 del PDI y 9 cargos académicos), si bien desde la Defensoría se ha seguido utilizando mayoritariamente el teléfono y el correo electrónico para la comunicación con los solicitantes de actuación al Defensor.

Durante el curso 2021-2022 se han admitido a trámite el 93% de las solicitudes de actuación, de las cuales el 96% han sido presentadas a título individual, siendo el número de actuaciones bajo si se compara con el volumen de personas que conforman los distintos colectivos universitarios, siendo el correo electrónico el medio más utilizado para contactar con la Defensoría, aunque sólo 7 de cada 10 personas de la comunidad universitaria utilizan el correo corporativo, a pesar de las políticas seguidas para promover su uso su uso se ha reducido en 5 puntos porcentuales desde el curso anterior, por lo que de nuevo instamos a la comunidad universitaria, y especialmente al profesorado, a promover el uso del correo corporativo por parte de los estudiantes, colectivo que menos lo utiliza, para así garantizar la identificación del remitente y darle seguridad a las comunicaciones.

Con más actuaciones realizadas a instancia de mujeres, los meses de junio y julio, en los que se acumula un mayor número de pruebas de evaluación y de procesos de calificación, son los que aportan un número más alto de actuaciones, resolviéndose el 42,4% del total de actuaciones en un plazo máximo de 3 días, plazo que se encuentra muy por debajo del establecido reglamentariamente para su admisión a trámite, resolviéndose el 95,3% de ellas.

Durante el curso recogido en esta memoria, al igual que en los cursos precedentes, se observa que las temáticas principales tratadas son recurrentes, siendo el tipo más frecuente de actuación el relacionado con consultas que tiende a la baja desde el curso 2017-2018, en tanto que las quejas siguen una tendencia de crecimiento, teniendo el 84% su origen en Centros y Departamentos, lo que coincide con los colectivos de Estudiantes y del PDI que han sido los que han protagonizado el mayor número de actuaciones, estando el 75% de ellas relacionadas con asuntos académicos.

Se ha producido un repunte con respecto al curso anterior en el número de casos relacionados con la convivencia universitaria, debido sin duda a la vuelta a la presencialidad durante periodos de tiempo más largos que en el curso precedente, por lo que se deberá mantener una constante vigilancia para prevenir y detectar posibles situaciones problemáticas.

Del análisis de los datos aportados, se hace necesario diseñar actuaciones que, dirigidas a estudiantes, profesores e investigadores, den mayor visibilidad a cuantas normativas, reglamentos y procedimientos les afecten en su actividad diaria.

Igualmente, directamente relacionado con lo anterior, es necesario que los profesores se mentalicen del compromiso que se adquiere con los estudiantes a través de las guías docentes que no se pueden modificar a conveniencia en ninguno de sus aspectos sin que medien causas ajenas a las normativamente establecidas, en los plazos y con el procedimiento descrito en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes.

También es necesario desarrollar el procedimiento a seguir en los casos de copia o plagio en las pruebas de evaluación que fijen de manera clara los pasos y consideraciones a tener en cuenta en la tramitación por parte de los responsables de los títulos en los que se hayan producido estas prácticas fraudulentas y que garanticen el derecho a la defensa de los estudiantes implicados.

Insistir de nuevo, como se viene repitiendo en sucesivas memorias, en la necesidad de desterrar el sentimiento compartido por parte de la comunidad universitaria de que la comisión de cualquier actuación poco ética queda impune, lo que se consigue con una política de transparencia e información sobre el número de expedientes informativos y disciplinarios incoados y las sanciones a que han dado lugar, en su caso, respetando los derechos establecidos por las leyes de protección de datos.

Durante este curso se ha reactivado la relación con otras Defensorías tanto de universidades madrileñas como del resto de España, como consecuencia lógica de la relajación de las medidas de seguridad sanitaria, destacando que nuestra Defensoría acogió la celebración de la Jornada Técnica de la CEDU, en la que se planeó como novedad en este tipo de jornadas la celebración, en paralelo con la participada por Defensores y Adjuntos, una específica para el personal del PAS que

desarrolla su actividad en las Defensorías, esperando que esta iniciativa se continúe en las Jornadas que se vayan realizando en años sucesivos.

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





# Anexos

## A. Registro de actuaciones a instancia de parte

Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Procedimiento ante discrepancia de la resolución del Tribunal de Reclamación.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Procedimiento sobre desacuerdo con la resolución del Tribunal de Reclamación.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Matrícula	Problemas de matriculación.
Estudiantes		Desestimado			Sin datos.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Recurso de alzada ante discrepancia con la resolución del Tribunal de Reclamación de la calificación.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Precios y tasas	Título de familia numerosa y número de integrantes.
Estudiantes		Desestimado			Sin datos.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Copia y plagio	Presunto uso fraudulento de apuntes del profesorado al distribuirlo en plataformas sin consentimiento del autor y beneficiándose económicamente.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Defensa de TFG en convocatoria de septiembre pero con efectos académicos para el curso posterior.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución/Aplazamiento de Pago	Devolución de matrícula curso 2015-2016.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución/Aplazamiento de Pago	Problemas de matrícula a tiempo parcial semipresencial en Máster oficial.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Reclamación de calificación del TFM.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Plazo respuesta de las convalidaciones.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Denegación cambio de grupo y denegación cambio de fecha de examen.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Información sobre compensación curricular.
Estudiantes		Desestimado			Multa de tráfico a alumno de la UAH fuera del Campus Universitario. No aporta datos personales.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Copia y plagio	Plagio de su tesis doctoral.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Negativa a modificación de calificación de "Aprobado" a "No Presentado", no habiéndose presentado al examen extraordinario.

Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Acoso	Acoso verbal telefónico y redes sociales.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Convalidación de simultaneidad de optativas del Grado de Estudios Ingleses al de Lenguas Modernas y Traducción.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Requisito de informe del Tutor para presentar el TFG.
Otros		Desestimado			Plazas vacantes en el Grado de Medicina. No aporta datos solicitados.
Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Otros		Desestimado	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina. No aporta datos solicitados.
Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Otros		Desestimado	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina. No aporta datos solicitados.
Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Otros		Desestimado	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina. No aporta datos solicitados.
Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Conducta de conflicto de carácter puntual.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución/Aplazamiento de Pago	Solicitud de aplazamiento de pago.
Otros	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Título	Problemas de remisión de título propio.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Presunta desatención del Decanato, Departamento y Unidad de Atención a la Diversidad sobre adaptación a una asignatura.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Desacuerdo con el inicio de la presencialidad en el primer cuatrimestre.
Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas/Prácticum	Sobre orden de elección de centros para prácticum I, II y III.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Recuperación de clases por baja médica.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución/Aplazamiento de Pago	Aplazamiento de pago.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Convalidaciones por licenciatura en Pedagogía en Máster del profesorado.
Otros	Consulta	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Plazas vacantes en el Grado de Medicina.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Coordinación/Calidad	Mantenimiento de cargos de gestión.
PDI	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Exigencia de asistencia a clase en la evaluación continua.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución/Aplazamiento de Pago	Devolución del importe de matrícula de Máster por anulación de matrícula.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	Ausencia injustificada de profesor a seminario obligatorio.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Denegación de TFGs propuestos por los estudiantes y acordados con los tutores.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	TFM/TF Curso	Imposibilidad de depositar TFM por no contar con autorización de sus directoras.
PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Complementos	Reconocimiento de quinquenios de docencia universitaria de país no europeo.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Protocolo de actuación antes situaciones de convivencia universitaria.
Otros	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Complementos	Reconocimiento del periodo de becario para cómputo de quinquenio.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Representación	Críticas a la actuación de la Delegación de Alumnos sobre la búsqueda de una solución a ampliar la sala de comida de la Escuela de Arquitectura.

Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	No celebración acto graduación.
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Ausencia de profesor y recuperación docente en día no lectivo.
PDI	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Problemas repetitivos en acceso a servicios informáticos de la UAH, y derivados de la similitud de cuenta de e-mail corporativas.
PAS	Queja	Resuelto	Asuntos Laborales	Cursos de formación	Reconocimiento de cursos de idiomas oficiales europeos como cursos de formación del PAS.
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Procedimiento disciplinario	Suplantación del correo electrónico del profesor para modificación de calificación final.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas/Prácticum	Recuperación de prácticas.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Actividades fuera del horario de clase normal.
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Actividad Académica	Programa 'Docencia'	Garantía de confidencialidad de encuestas docentes y alegaciones del profesor ante declaraciones no docentes de las encuestas.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Copia y plagio	Copia reiterada de trabajos de seminarios.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	No admisión de justificación de entrega de trabajos fuera de plazo (premio de concurso gastronómico) y no permitir examinarse en la convocatoria extraordinaria.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Ampliación de un día en la presentación de las tutorías integradas.
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Ausencia de docente a clases programadas pendientes de justificación.
Otros	Queja	Desestimado			Sin datos.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Cambio de grupo.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Pérdida de exámenes por hurto.
Estudiantes		Desestimado			Sin datos.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Modificación de presencialidad en criterios de calificación por aplicación sanitaria de COVID.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Resolución en plazo del Tribunal de Compensación denegando compensación de la asignatura.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Criterios de convocatoria de compensación.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Sobre criterio de calificación en décimas y valoración de un trabajo docente.
PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Protocolo de actuación ante situaciones de relaciones PAS-PDI.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Problemas de coordinación y gestión de becas SICUE.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Ausencia de adaptación de exámenes a situaciones de discapacidad.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Becas	Notificación devolución beca.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Convalidación del nivel de inglés.
Estudiantes	Queja	En suspenso	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Ausencia reclamación de la calificación en estudios propios de experto y supuesto cobro indebido de tutorías.
PAS	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Presunta falta de corrección en el trato y consideración de actuación sin comprobar la versión de los hechos.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Presentación obligatoria de Memoria/Cuadernillo de prácticas externas para evaluarlas.

Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Reclamación de calificación y ausencia de criterios de calificación para ponderar las evaluaciones correspondientes.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Anulación/Modificación de Matrícula	Modificación de matrícula por error en aplicación informática.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución/Aplazamiento de Pago	Qué hacer en caso de no concesión de ayuda por situación sobrevenida.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Título	Envío de título de Máster Propio.
PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Actividades de mediación de la Defensoría Universitaria.
Estudiantes	Consulta	Abandono	Acceso/Matricula	Acceso	No admisión a programa de doctorado.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas/Prácticum	Oferta de prácticas externas incompatibles con horario de trabajo y proximidad.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Modificación de la realización de las prácticas hospitalarias en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Docencia alternativa a la evaluación continua.
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Hurto de mochila con efectos personales en el aula durante un examen y presunto acoso entre estudiantes.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Superación de inasistencia clase a práctica y paso a convocatoria final.
PAS	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Funcionamiento de servicios	Denegación de certificado médico para puesto de trabajo general en la administración pública ajena a la UAH.
Estudiantes	Consulta	Abandono	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Asistencia a estudiantes ERASMUS ante la situación de presunto acoso en la Facultad.
Estudiantes	Queja	Abandono	Planes de Estudio	Prácticas externas	Derecho de no vacunado COVID al realizar unas prácticas presenciales por requerimiento de confinamiento previo impuesto por el Gobierno de Chile.
Estudiantes	Mediación	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas/Prácticum	Problemas económicos de asistencia presencial a las clases prácticas en Chile.
PDI	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Criterios para modificar la fecha de los exámenes.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Prácticas externas	Alternativa de asistencia no presencial a las prácticas obligatorias en Chile.
PDI	Queja	Resuelto	Actividad Académica	Copia y plagio	Consideración de plagio como criterio de calificación de suspenso.
PDI	Queja	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Cálculo de capacidad docente.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Aula virtual	Acceso indebido a contenido del Aula Virtual por otro profesor.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Problemas de convalidación de estudios cursados en programa ERASMUS.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	Mecanismo de presentación de queja ante situaciones de baja médica del docente de la asignatura.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Ausencia de convocatoria de revisión en una asignatura.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Ampliación de una semana sin docencia antes de los exámenes del segundo cuatrimestre.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Cambio de fechas de exámenes.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Actividades académicas en período de exámenes por inicio más tardío del 2º cuatrimestre.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	Adaptación obligatoria al Plan nuevo de CC. Ambientales para estudiantes del Plan antiguo con asignaturas pendientes de primera matrícula.

Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Problema en examen por cierre del Aula Virtual.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Comportamiento inadecuado	Actitud irrespetuosa en el trato en clase con los alumnos y ausencia de respuesta a sus correos.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Expediente Académico	Convalidaciones	Problemas de reconocimiento de créditos por falta de actualización de tablas de reconocimiento.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Criterios para solicitar la compensación curricular.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Criterios para solicitar la compensación curricular.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Anulación/Modificación de Matrícula	Anulación de matrícula en Máster de la Escuela Cardenal Cisneros.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Revisión de calificación de asignatura de Prácticum.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Criterios de la convocatoria extraordinaria de la asignatura de prácticum.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Asuntos Económicos	Devolución/Aplazamiento de Pago	Devolución pago de reserva de matrícula.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Reparto docente	Exceso de carga docente asignado a un profesor.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Procedimiento para ser evaluado por un tribunal.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Informe de plago sobre la base del Turnitin en un TFM de un trabajo previo de autor.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Otros	Procedimiento de revisión y reclamación de examen.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Solicitud de corrección del examen extraordinario por otro profesor.
PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Laborales	Nombramientos	Normativa de solicitud de profesor emérito.
PAS	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Actitud inadecuada con el personal de administración en la tramitación de procedimientos económicos por personal investigador.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Acceso	Problema burocrático de reconocimiento de Máster extranjero (Japón).
PDI	Consulta	Resuelto	Asuntos Laborales	Nombramientos	Criterios para solicitar plaza de Profesor Emérito por el área de conocimiento.
PDI	Consulta	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Competencias y funciones del profesor ayudante/doctor.
Estudiantes		Desestimado			Sin datos.
Estudiantes	Consulta	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	corrección de examen de asignatura sin docencia por extinción del plan de estudios.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Tesis Doctoral	Defensa de la Tesis	depósito de tesis doctoral.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Sobre criterios para solicitar la compensación curricular.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Modificación a la baja de calificación final.
Otros	Registro de hechos	Resuelto	Acceso/Matricula	Acceso	Escrito sobre plazas vacantes de las ofertadas en el Grado de Medicina.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Optativas	Adjudicación de plazas en asignaturas optativas por alumnos de matrícula parcial.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Acceso	Criterios de admisión al Máster de Formación del Profesorado.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Anulación/Modificación de Matrícula	Denegación de solicitud de anulación de matrícula por presentarla con posterioridad al periodo de exámenes.
PAS	Queja	Resuelto	Asuntos Laborales	Concursos/Oposiciones	Limitación de un concurso de promoción interna solo a determinados cuerpos y escalas de PAS.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Consideración de excesivas tareas asignadas como Becaria de Iniciación a la Investigación.

Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Responsable de la información sobre cambio de horarios y fecha de un examen oficial.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Cálculo de media de la nota de asignatura en evaluación continua.
PAS	Consulta	Resuelto	Asuntos Laborales	Concursos/Oposiciones	Falta de respuesta por parte de Gerencia a escritos de PAS sobre criterios concurso de traslado o movilidad funcional.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Desigualdad de derechos al aplicar la NEA en lo referente a identificación de estudiantes.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Desigualdad de derechos al aplicar la NEA en lo referente a identificación de estudiantes.
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Planes de Estudio	Guías docentes	Criterios de evaluación para el cálculo de la media aritmética.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Ausencia de calificación por presentarse a un grupo de examen distinto del asignado.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Documentos a aportar en solicitud de compensación.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Tesis Doctoral	Tutor/Director de tesis	Conflicto con el director de tesis.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Trabajo Fin de Grado	Denegación de defensa del TFG al no tener aprobados los seminarios del TFG.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Criterios de evaluación de la asignatura "Estancias clínicas tuteladas II".
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Segunda revisión de examen.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Preinscripción	Cierre del plazo de inscripción al Máster de Formación del Profesorado previo a la fecha oficial de cierre.
Otros	Registro de hechos	Resuelto	Acceso/Matricula	Preinscripción	Plazas de acceso al Grado de Medicina.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Pérdida de una parte del examen.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación	Desacuerdo con calificación por cambio de criterios en la convocatoria ordinaria y extraordinaria.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Preinscripción	Cierre de plazo de inscripción a Máster previo a la fecha oficial.
Estudiantes	Queja	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y Plagio	Presunto fraude por la consideración de un escaso porcentaje en la elaboración de un trabajo presentado conjuntamente con otro estudiante.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Acceso/Matricula	Preinscripción	Cierre adelantado y sin comunicar plaza de preinscripción Máster Universitario.
PDI	Registro de hechos	Resuelto	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Presunta agresión verbal en el proceso de revisión de examen e información reservada.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	Carga de trabajo en asignaturas de nuevo plan de estudios.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matricula	Preinscripción	Cierre del plazo de inscripción al Máster de Profesorado, previo a la fecha oficial.
Estudiantes	Registro de hechos	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Informa de la reclamación interpuesta al Tribunal de Reclamación de la Calificación.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Otros	Excesivo número de suspensos en convocatoria extraordinaria.
Otros		Desestimado			Sin datos.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Expediente Académico	Permanencia	Segunda prórroga de permanencia.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones	Ausencia de publicación de calificación de la convocatoria extraordinaria.
PDI	Queja	En suspenso	Vida Universitaria	Problemas de convivencia	Petición de amparo ante reclamación de estudiantes.
Estudiantes	Consulta	Abandono	Evaluación de los Aprendizajes	Exámenes	Sin datos.
Otros	Queja	Resuelto	Vida Universitaria	Otros	Trato verbal inadecuado con familiares en la ceremonia de graduación.

Colectivo	Tipo de actuación	Tipo de resolución	Temática	Tema	Asunto (resumen)
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Copia y plagio	Calificación de suspenso por presunto fraude por dejarse copiar en examen extraordinario.
PDI	Consulta	Resuelto	Actividad Académica	Guías docentes	Competencia del Tribunal de Reclamación de la calificación sobre una segunda corrección de un examen extraordinario.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Convalidación de prácticum III para obtener título de Grado en Magisterio de Educación Infantil.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Imposibilidad de matricularse en las asignaturas del módulo en el que se le admitió.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Procedimiento del Tribunal de Reclamación.
Estudiantes		Desestimado			Sin datos.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Petición de una segunda solicitud de compensación sobre la base de la Normativa modificada de Compensación.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	No admisión a la compensación por la calificación de un "0" en convocatoria anterior al nuevo reglamento de compensación.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Otros	
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Planes de Estudio	Programas de intercambio	Mecanismos para interponer una queja en relación al programa ERASMUS.
Estudiantes	Queja	Desestimado			Sin datos.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Matrícula	Problemas de adaptación al nuevo Grado.
Estudiantes	Queja	Derivado	Asuntos Económicos	Precios y tasas	Tasa por expediente académico al cambiar el plan de estudios.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Acceso/Matrícula	Preinscripción	Admisión a Máster solicitado en 3ª opción.
Estudiantes	Queja	Derivado	Acceso/Matrícula	Anulación/Modificación de Matrícula	Solicitud de anulación de matrícula por accidente.
Estudiantes	Consulta	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Compensación curricular	Reclamación contra la resolución del Tribunal de Compensación.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Planes de Estudio	Horarios	Comienzo de clases antes de la fecha oficial.
Estudiantes	Queja	Resuelto	Evaluación de los Aprendizajes	Tribunal de reclamación	Retraso en la emisión de resolución del Tribunal de Reclamación de la calificación.

## B. Actuaciones a instancia de parte por órgano de origen

Órgano de procedencia	Denominación	Número de actuaciones	% sobre categoría	% sobre actuaciones tramitadas
<b>Centro</b>	CUNIMAD	6	5,0	3,5
	C.U. Cardenal Cisneros	3	2,5	1,8
	Centro Universitario de la Defensa	1	0,8	0,6
	E. Arquitectura	10	8,4	5,9
	E. Politécnica Superior	20	16,8	11,8
	F. Ciencias	11	9,2	6,5
	F. CC. Económicas, Empresariales y Turismo	12	10,1	7,1
	F. Derecho	7	5,9	4,1
	F. Derecho/F. Económicas	4	3,4	2,4
	F. Educación	10	8,4	5,9
	F. Farmacia	5	4,2	2,9
	F. Filosofía y Letras	5	4,2	2,9
	F. Medicina y CC. Salud	16	13,4	9,4
	ICE-Instituto de Ciencias de la Educación	6	5,0	3,5
	Escuela de Doctorado	2	1,7	1,2
Otros Centros	1	0,8	0,6	
<b>Departamento</b>	Arquitectura	1	4,2	0,6
	Automática	2	8,3	1,2
	Biomedicina y Biotecnología	1	4,2	0,6
	Ciencias de la Vida	2	8,3	1,2
	Ciencias Jurídicas	2	8,3	1,2
	Economía	2	8,3	1,2
	Enfermería y Fisioterapia	1	4,2	0,6
	Filología, Comunicación y Documentación	5	20,8	2,9
	Filología Moderna	4	16,7	2,4
	Física y Matemáticas	1	4,2	0,6
	Historia y Filosofía	2	8,3	1,2
	Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química	1	4,2	0,6
<b>Servicio/Unidad</b>	Servicio Web y de Información Universitaria	1	33,3	0,6
	Biblioteca	2	66,7	1,2
<b>Otros</b>	Consejo de Estudiantes	1	7,7	0,6
	Sin especificar	12	92,3	7,1

### B.1. Actuaciones por origen y colectivo

Órgano de procedencia	Denominación	Número de actuaciones	Colectivo de Estudiantes	Colectivo del PAS	Colectivo del PDI	Colectivo Otros
<b>Centro</b>	CUNIMAD	6	6			
	C.U. Cardenal Cisneros	3	2		1	
	Centro Universitario de la Defensa	1	1			
	E. Arquitectura	10	10			
	E. Politécnica Superior	20	19	1		
	F. Ciencias	11	9	2		
	F. CC. Económicas, Empresariales y Turismo	12	10		1	1
	F. Derecho	7	6		1	
	F. Derecho/F. Económicas	4	4			
	F. Educación	10	8		2	
	F. Farmacia	5	5			
	F. Filosofía y Letras	5	5			
	F. Medicina y CC. Salud	16	15	1		
	ICE-Instituto de Ciencias de la Educación	6	6			
	Escuela de Doctorado	2	2			
Otros Centros	1	1				



Órgano de procedencia	Denominación	Número de actuaciones	Colectivo de Estudiantes	Colectivo del PAS	Colectivo del PDI	Colectivo Otros
<b>Departamento</b>	Arquitectura	1			1	
	Automática	2			2	
	Biomedicina y Biotecnología	1			1	
	Ciencias de la Vida	2			2	
	Ciencias Jurídicas	2			2	
	Economía	2	1	1		
	Enfermería y Fisioterapia	1	1			
	Filología, Comunicación y Documentación	5	1		4	
	Filología Moderna	4	1		3	
	Física y Matemáticas	1			1	
Historia y Filosofía	2	1		1		
Química Analítica, Química Física e Ingeniería Química	1	1				
<b>Servicio/Unidad</b>	Servicio Web y de Información Universitaria	1		1		
	Biblioteca	2		2		

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

### C.1. Colectivo de Estudiantes

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Tipo de estudiante	% sobre Colectivo
<b>ESTUDIANTE DE GRADO</b>	<b>94</b>			<b>76,4</b>
Acceso/Matrícula	5		5,3	
Anulación/Modificación de matrícula	3	60,0		
Matrícula	2	40,0		
Asuntos Económicos	6		6,4	
Becas	1	16,7		
Devolución/Aplazamiento de pago	3	50,0		
Precios y tasas	2	33,3		
Evaluación de los Aprendizajes	49		52,1	
Compensación curricular	11	22,4		
Copia y Plagio	2	4,1		
Evaluación	12	24,5		
Exámenes	9	18,4		
Revisión de calificaciones	6	12,2		
Tribunal de reclamación	8	16,3		
Otros	1	2,0		
Expediente Académico	5		5,3	
Convalidaciones	4	80,0		
Permanencia	1	20,0		
Planes de Estudio	24		25,5	
Guías docentes	1	4,2		
Horarios	7	29,2		
Optativas	1	4,2		
Prácticas externas	1	4,2		
Prácticas/Prácticum	3	12,5		
Programas de intercambio	3	12,5		
Trabajo Fin de Grado	4	16,7		
Otros	4	16,7		
Vida Universitaria	5		5,3	
Comportamiento inadecuado	1	20,0		
Problemas de convivencia	2	40,0		
Representación estudiantil	1	20,0		
Otros	1	20,0		

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Tipo de estudiante	% sobre Colectivo
<b>ESTUDIANTE DE POSGRADO</b>	<b>23</b>			<b>18,7</b>
Acceso/Matrícula	8		34,8	
Acceso/Matrícula	2	25,0		
Anulación/Modificación de matrícula	1	12,5		
Preinscripción	5	62,5		
Asuntos Económicos	2		8,7	
Devolución/Aplazamiento de pago	2	100,0		
Evaluación de los Aprendizajes	4		17,4	
Copia y Plagio	1	25,0		
Revisión de calificaciones	2	50,0		
Tribunal de reclamación	1	25,0		
Expediente Académico	2		8,7	
Convalidaciones	1	50,0		
Título	1	50,0		
Planes de Estudio	6		26,1	
Prácticas externas	3	50,0		
Prácticas/Prácticum	1	16,7		
Trabajo Fin de Máster/TF Curso	1	16,7		
Otros	1	16,7		
Vida Universitaria	1		4,3	
Problemas de convivencia	1	100,0		
<b>ESTUDIANTE DE DOCTORADO</b>	<b>6</b>			<b>4,9</b>
Acceso/Matrícula	2		33,3	
Acceso	2	100,0		
Asuntos Económicos	2		33,3	
Devolución/Aplazamiento de pago	2	100,0		
Tesis Doctoral	2		33,3	
Defensa de la tesis	1	50,0		
Tutor/Director de tesis	1	50,0		

## C.2. Colectivo del PAS

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
Asuntos Laborales	3		37,5
Concursos/Oposiciones	2	66,7	
Cursos de formación	1	33,3	
Vida Universitaria	5		62,5
Funcionamiento de servicios	1	20,0	
Problemas de convivencia	4	80,0	

## C.3. Colectivo del PDI

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
Actividad Académica	13		46,4
Aula Virtual	1	7,7	
Coordinación/Calidad	1	7,7	
Copia y plagio	4	30,8	
Guías docentes	1	7,7	
Programa "Docencia"	1	7,7	
Reparto docente	2	15,4	
Otros	3	23,1	

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
Asuntos Económicos	1		3,6
Complementos	1	100,0	
Asuntos Laborales	2		7,1
Nombramientos	2	100,0	
Evaluación de los Aprendizajes	2		7,1
Exámenes	2	100,0	
Planes de Estudio	2		7,1
Guías Docentes	2	100,0	
Vida Universitaria	8		28,6
Acoso	1	12,5	
Funcionamiento de servicios	1	12,5	
Problemas de convivencia	4	50,0	
Procedimiento disciplinario	1	12,5	
Otros	1	12,5	

#### C.4. Colectivo Otros

Temática y tema de actuación	Número de actuaciones	% sobre Temática	% sobre Colectivo
Acceso/Matrícula	8		72,7
Acceso	1	12,5	
Matrícula	6	75,0	
Preinscripción	1	12,5	
Asuntos Económicos	1		9,1
Complementos	1	100,0	
Expediente Académico	1		9,1
Título	1	100,0	
Vida Universitaria	1		9,1
Otros	1	100,0	

## D. Resultados de la encuesta de satisfacción

	Respuestas
<b>1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?</b>	
Estudiantes	43 (61%)
Personal de Administración y Servicios	9 (13%)
Personal Docente e Investigador	18 (25%)
Otros	1 (1%)
<b>2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?</b>	
Compañeros/as y/o delegados/as de clase	18 (25%)
Internet	29 (41%)
Profesores/as	14 (20%)
Publicidad, carteles	1 (1%)
Otro (Por favor especifique)	9 (13%)
<b>3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?</b>	
Consulta	32 (45%)
Queja	27 (38%)
Mediación	12 (17%)
Otro (Por favor especifique)	0 (0%)
<b>4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...</b>	
De carácter académico	34 (48%)
De carácter laboral	14 (20%)
Otros	7 (10%)
De carácter administrativo	16 (23%)
Sobre instalaciones y recursos materiales	0 (0%)
<b>5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?</b>	
Sí	26 (37%)
No	45 (63%)
<b>6. En caso de haber utilizado otras vías, ¿cuáles fueron?</b>	
Profesor/a	5 (19%)
Decano/a, Director/a de Escuela	4 (15%)
Comité de empresa	0 (0%)
Delegación de alumnos	3 (12%)
Consejo de estudiantes	2 (8%)
Director/a de Departamento	2 (8%)
Rector/Vicerrector/a	2 (8%)
Gerencia	3 (12%)
Asesoría jurídica	1 (4%)
Otro (Por favor especifique)	4 (15%)
<b>7. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:</b>	
Muy satisfecho	53 (75%)
Satisfecho	11 (15%)
Insatisfecho	2 (3%)
Muy insatisfecho	5 (7%)

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

Muy satisfecho	41 (58%)
Satisfecho	18 (25%)
Insatisfecho	6 (8%)
Muy insatisfecho	6 (8%)

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

Sí	45 (63%)
No	26 (37%)

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

Sí	63 (89%)
No	8 (11%)



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

**Juan Soliveri de Carranza**  
Defensor Universitario

**Jesús Alpuente Hermosilla**  
**Yolanda Fernández Vivas**  
Defensores Universitarios Adjuntos

**María Sennaia López Pérez**  
Técnica de Gestión y Administración

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

Tlf.: **918 854 178**  
[defensor@uah.es](mailto:defensor@uah.es)  
[www.uah.es/defensor\\_universitario](http://www.uah.es/defensor_universitario)







Defensor  
Universitario  
Universidad de Alcalá

