

# **XX ANIVERSARIO**

2004 **DEFENSORÍA**  
2024 **UNIVERSITARIA**



---

## **MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**Curso 2023-2024**

---

**UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

**Mayo, 2025**



*Memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, correspondiente al curso 2023-2024, presentada al Claustro en su sesión de 27 de mayo de 2025, en virtud de lo dispuesto en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 del Reglamento del Defensor Universitario.*



---

# Presentación

---

El Defensor Universitario presenta ante el Claustro la memoria de actividades en la que se recoge la labor realizada por la Defensoría Universitaria durante el curso académico 2023-2024, cumpliendo así con lo establecido en los artículos 17.2 del Reglamento del Claustro y 21 de su propio Reglamento.

Se cumplen 20 años de la elección del primer Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá

Quiero destacar que durante este curso 2023-2024 se ha cumplido el vigésimo aniversario de la elección por el Claustro del primer Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá.

El 16 de febrero de 2004, el Claustro eligió al Dr. D. José Antonio Gonzalo Angulo para ocupar el cargo de Defensor Universitario. Desde entonces, los distintos equipos que han conformado la Defensoría Universitaria han tramitado 3.853 expedientes. Estos han respondido a peticiones de actuación que incluyen consultas, quejas, solicitudes de mediaciones o la simple constancia de hechos ocurridos en el desarrollo de la actividad cotidiana de los miembros de la comunidad universitaria, entendida de forma amplia para dar cabida a trabajadores de empresas vinculadas con la Universidad, a antiguos estudiantes y a aquellos estudiantes cuyo futuro inmediato estará vinculado a la Universidad.

Adicionalmente a las actuaciones iniciadas a instancia de parte, en estos veinte años la Defensoría ha llevado a cabo 76 actuaciones de oficio. Entre ellas se cuentan 33 recomendaciones generales, 8 informes, numerosas sugerencias y consultas y la elaboración de las perceptivas memorias anuales.

La gestión de los casos planteados desde la creación de la Defensoría ha requerido una colaboración constante, materializada en múltiples reuniones con miembros del Equipo de Dirección, Decanatos y Direcciones de Escuela, Gerencia, Jefaturas de Servicio y con cuantas instancias ha sido preciso consultar para recabar la información necesaria para su resolución.

La participación en diversas actividades -asambleas, encuentros y jornadas- organizadas por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), así como en reuniones con las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid y en redes internacionales -Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU), European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)- ha sido fundamental para la formación continua de los miembros de la Defensoría y para el enriquecedor intercambio de experiencias con otros Defensores.

Asimismo, la asistencia como invitado a las sesiones de Claustro y de Consejo de Gobierno ha permitido al Defensor conocer de primera mano cuantos cambios normativos y reglamentarios se han producido en estas dos décadas.

Agradecer también la labor de todos los miembros del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, cuyas aportaciones han contribuido a la mejora del servicio público que la Universidad presta.

Con motivo de este aniversario, la Defensoría organizó un acto de homenaje a todas las personas -titulares del cargo de Defensor Universitario, Defensores/as Adjuntos/as y personal técnico de gestión y de administración y servicios- que han velado por el respeto a los derechos y las libertades de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios: Su actuación se ha caracterizado por la imparcialidad, objetividad, ética, accesibilidad y una escucha activa, investigando minuciosamente cada caso, manteniendo la confidencialidad, intermediando en conflictos y buscando soluciones justas, además de ofrecer asesoramiento y apoyo. Han trabajada para crear un entorno inclusivo y abierto para todos, destacando siempre por su capacidad de escucha. El trabajo de las personas que han formado y formamos parte de la Defensoría es sencillo: poner voz a aquellos a los que no se les escucha, a los que sienten que no han sido escuchados o a los que no saben dónde acudir.

Es posible que en ocasiones no se hayan satisfecho las expectativas de quienes recurrieron a la Defensoría, a menudo por la necesaria aplicación de las normativas universitarias, sin discriminaciones ni arbitrariedades. Si no ha sido así, pedir disculpas en nombre de todos los equipos que han desempeñado su labor en la Defensoría

En cualquier caso, entendí que era hora de reconocer los méritos de quienes al llegar a la Defensoría Universitaria durante estos veinte años sintieron, comprendieron y desempeñaron su cometido con la razón, pero, sobre todo, también con humanidad.

Un hecho relevante de este curso ha sido la constitución de la Red de Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (DUCAM), integrada por Defensorías de Universidades públicas y privadas. Sus objetivos incluyen la colaboración en el ámbito de sus competencias, la actuación colegiada en asuntos comunes, la puesta en común de temas de interés y la cooperación con las Administraciones Públicas, en particular con las de la Comunidad de Madrid, para contribuir a mejora de la calidad universitaria. Se formaliza así lo que *de facto* venía produciéndose entre estas Defensorías, que mantenían reuniones periódicas en las que se trataban temas generales o específicos que tenían cabida en el ámbito de sus actuaciones.

La DUCAM se constituyó el 29 de septiembre de 2023, en la reunión de Defensores madrileños mantenida en la Universidad Carlos III de Madrid, recayendo la coordinación de la red en mi persona, junto a los defensores de la Universidad

Se formaliza la  
Red de  
Defensorías  
Universitarias  
de la  
Comunidad de  
Madrid  
(DUCAM)

Politécnica de Madrid y de la Universidad Rey Juan Carlos en la comisión de coordinación.

Otra actividad destacada fue la propuesta conjunta de la CEDU y la DUCAM sobre la regulación de las Defensorías Universitarias en la futura Ley de Enseñanzas Superiores, Ciencia y Universidades de la Comunidad de Madrid. Dicha propuesta se remitió al Consejero de Educación, Ciencia y Universidades y propició una reunión con la Viceconsejera de Universidades, Investigación y Ciencia y el Director General de Universidades de la Comunidad de Madrid.

Como es tradicional, esta memoria recoge las actuaciones de la Defensoría Universitaria durante el curso académico 2023-2024, tanto a instancia de parte como de oficio. También se detalla la actividad institucional del Defensor con los distintos órganos de gobierno y representación de la Universidad, con otros Defensores Universitarios a nivel nacional e internacional, las reuniones con el Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario y un resumen de gastos.

Durante este curso se han tramitado 134 actuaciones a instancia de parte, observándose una tendencia a la baja en los últimos cinco años. Las solicitudes llegan a la Defensoría mayoritariamente por correo electrónico y proceden principalmente del colectivo de estudiantes, en el que predominan las consultas y quejas planteadas por los estudiantes de Grado. Las temáticas más frecuentes se relacionan con la docencia, especialmente con la evaluación de los aprendizajes.

La mitad de estas solicitudes se concentraron en los meses con mayor actividad en pruebas de evaluación y procesos de calificación. El 94% de los expedientes abiertos se han resuelto, con una duración media del procedimiento de 19 días hábiles, y más de un tercio se resolvieron en cinco días o menos.

En cuanto a las actuaciones de oficio, además de presentar al Claustro las memorias anuales de los cursos 2021-2022 y 2022-2023, se emitieron tres recomendaciones generales, se elevó una consulta a Secretaría General y se participó activamente en la revisión de propuestas normativas, generando seis documentos con sugerencias y observaciones.

La actividad institucional incluyó la asistencia a seis sesiones del Consejo de Gobierno y, junto a los Defensores Adjuntos, a cuatro sesiones del Claustro. Se mantuvieron 16 reuniones con miembros del Equipo de Dirección y con otros órganos de la Universidad en las que se trataron aspectos relacionados con los casos tramitados.

El intercambio de experiencias con otras Defensorías se concretó mediante la asistencia al Encuentro, Asamblea y Jornada Técnica organizados por la CEDU, la reunión con las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid y la participación en un *webinar* organizado por la ENOHE.

Se concluye esta presentación haciendo referencia a las dos reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario y al dato del gasto,

que ha ascendido a 6.848,33 € sobre un total disponible de 12.000 €, habiéndose ejecutado, por tanto, el 57,1% del presupuesto.

Alcalá de Henares, mayo de 2025

Juan Soliveri de Carranza  
DEFENSOR UNIVERSITARIO

---

# Índice

---

<b>Presentación.....</b>	<b>i</b>
<b>Índice .....</b>	<b>v</b>
<b>1. Evolución de las actuaciones de la Defensoría .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Actuaciones a instancia de parte .....</b>	<b>3</b>
2.1. Actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes .....	16
2.2. Actuaciones a instancia del colectivo del PTGAS.....	21
2.3. Actuaciones a instancia del colectivo del PDI.....	23
2.4. Actuaciones a instancia del colectivo Otros .....	26
2.5. Grado de satisfacción de los usuarios de la ODU .....	26
<b>3. Actuaciones de oficio .....</b>	<b>29</b>
3.1. Recomendaciones emitidas .....	29
3.2. Sugerencias remitidas .....	31
3.3. Memorias del Defensor Universitario.....	34
<b>4. Actividad institucional.....</b>	<b>35</b>
4.1. Asistencia a sesiones de Órganos Colegiados.....	35
4.2. Reuniones mantenidas con instancias universitarias.....	36
4.3. Asistencia a encuentros, jornadas, conferencias y seminarios .....	36
4.4. Reunión DUCAM-Consejería de Educación, Ciencia y Universidades de la Comunidad de Madrid.....	39
4.5. XX Aniversario de la Defensoría Universitaria .....	40
<b>5. Reuniones del Órgano de Participación y Asesoramiento .....</b>	<b>43</b>
<b>6. Resumen de gastos .....</b>	<b>45</b>
<b>Consideraciones finales.....</b>	<b>47</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>51</b>
A. Registro de actuaciones a instancia de parte.....	51
B. Temáticas y temas de las actuaciones a instancia tramitadas.....	57
C. Resultados de la encuesta de satisfacción .....	59
D. Sugerencias remitidas .....	60
E. Estatutos de la agrupación de Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (DUCAM) .....	73
F. Propuesta de la DUCAM a la Comunidad de Madrid .....	75



---

# 1. Evolución de las actuaciones de la Defensoría

---

El Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, aprobado en la sesión de Claustro de 4 de junio de 2004 y modificado en la sesión de Claustro de 30 de mayo de 2005, define en su artículo 2 las actuaciones a instancia de parte 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»*.

Tramitadas el 92,4% de las solicitudes de actuación

Durante el curso académico 2023-2024, considerado desde el 1 de septiembre de 2023 al 31 de julio de 2024, en la Defensoría Universitaria se han recibido 145 solicitudes de actuación a instancia de parte, de las cuales se han desestimado 11 por falta de datos que permitan la identificación fehaciente del solicitante o la falta de fundamentación del motivo de la solicitud y la consiguiente falta de respuesta cuando a los solicitantes se les ha solicitado dicha información.

Tendencia a la baja de las solicitudes tramitadas desde el curso 2019-2020

El resultado final ha sido la tramitación de 134 expedientes a instancia de parte, que suponen el 92,4% de las solicitudes presentadas. Este número de tramitaciones es un 14,6% inferior a las correspondientes al curso anterior y muestran una tendencia a la baja en los últimos cinco años, como se observa en la Figura 1, en la que se representa la evolución de las actuaciones a instancia de parte desde la puesta en marcha de la Defensoría Universitaria en el curso 2004-2005.

Los 134 expedientes tramitados corresponden al 3,5% de las 3.853 actuaciones tramitadas en los cursos representados en la figura, estando un 30,4% por debajo de los 193 casos de media por curso académico.

Por su parte, el artículo 3 del Reglamento del Defensor Universitario indica que *«El Defensor Universitario puede emprender actuaciones por iniciativa propia cuando, detectada una situación general que suponga incumplimiento de la legislación o discriminación, considere necesario dirigirse a un órgano de la Universidad de*

Alcalá para que modifique su política o comportamiento, haciendo las recomendaciones que estime oportunas».

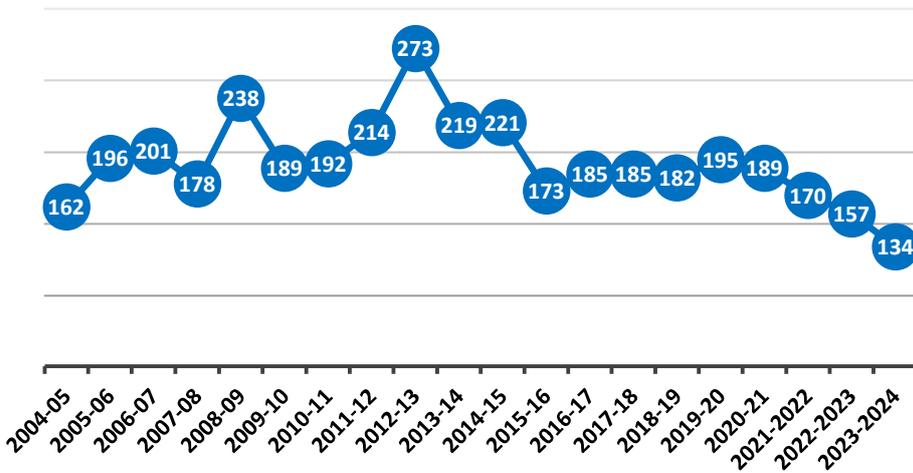


FIGURA 1. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES TRAMITADAS A INSTANCIA DE PARTE.

Las 12 actuaciones de oficio llevadas a cabo por la Defensoría durante el curso 2023-2024, incluida la elaboración de las correspondientes memorias anuales de actuación presentadas al Claustro recogidas en el artículo 21 del Reglamento del Defensor Universitario, muestran un incremento del 100% con respecto a las del curso anterior y, teniendo en cuenta su evolución desde la creación de la Defensoría, suponen un 15,4% de las 78 actuaciones de este tipo realizadas en estos 20 años, triplicando la media de las mismas, tal y como se representa en la Figura 2, en la que se aprecia una gran variabilidad de las actuaciones de oficio, al depender éstas de diferentes parámetros que han de dar lugar a estas: modificaciones normativas, detección de situaciones generales de incumplimientos normativos o actuaciones discriminatorias, necesidad de modificar determinados hábitos de funcionamiento de los que ha tenido conocimiento la Defensoría, etc.

Se duplican las actuaciones de oficio con respecto al curso anterior

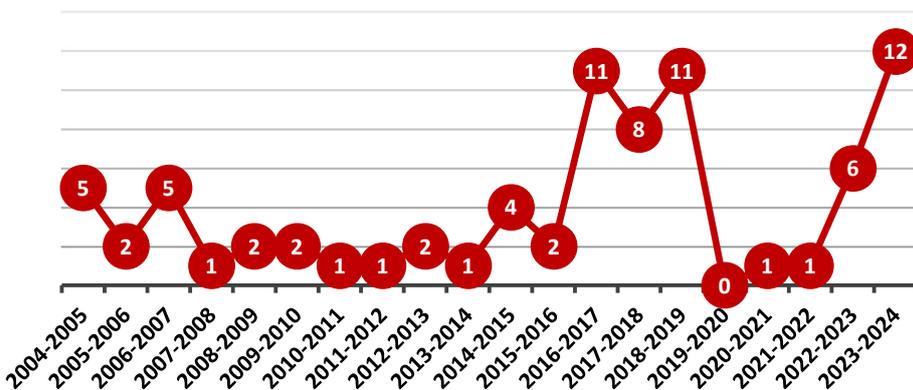


FIGURA 2. EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE OFICIO REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA.

---

## 2. Actuaciones a instancia de parte

---

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

### Distribución temporal de las solicitudes de actuación

En la Defensoría se han tramitado durante este curso académico una media mensual de 12,2 expedientes a instancia de parte, cuyas solicitudes se han recibido según la distribución mensual mostrada en la Figura 3.

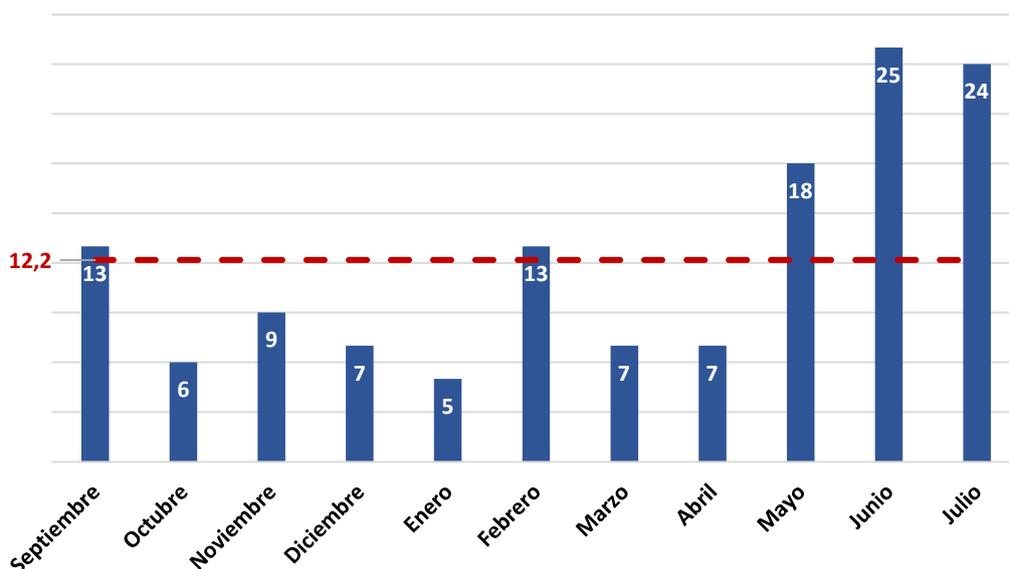


FIGURA 3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES TRAMITADAS MENSUALMENTE.

Como se observa en la figura, los meses en los que se ha recibido un mayor número de solicitudes han sido los de junio (25), julio (24) y mayo (18), seguidos de los de septiembre y febrero con 13 solicitudes cada uno de ellos. Estos meses

se corresponden con aquellos en los que se produce el mayor número de procesos de evaluación y calificación de asignaturas, así como con el comienzo del curso y los problemas relacionados con la matriculación y los procesos que, relacionados con ella, son recurrentes curso a curso.

### Colectivo que solicita la actuación del Defensor

El número de actuaciones tramitadas por la Defensoría para cada uno de los colectivos citados se distribuye en la forma mostrada en la Figura 4. La mayor parte de las actuaciones tramitadas correspondieron al colectivo de Estudiantes (73,9%), seguido por el del PDI (21,6%), el colectivo del PTGAS (3,7%) y el colectivo Otros (0,7%).



FIGURA 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES TRAMITADAS POR COLECTIVOS.

A este respecto, resulta importante destacar un curso más que, si bien el mayor número absoluto corresponde a solicitudes del colectivo de Estudiantes, al tener en cuenta el número de miembros que forman cada uno de los colectivos de la comunidad universitaria disponible en el Portal de Transparencia de la Universidad de Alcalá, el colectivo que más acude a la Defensoría en solicitud de actuación es el del PDI, con un 1,3%, seguido del colectivo del PTGAS (0,6%), cerrando el número de solicitudes relativas el colectivo de Estudiantes con el 0,4%.

Con relación al curso precedente, la diferencia interanual de casos tramitados ha sido positiva en un 3,6% para el PDI, siendo negativa en el resto de los colectivos, desde un 8,3% para el colectivo de Estudiantes al 93,8% para el colectivo Otros, pasando por el 16,7% para el colectivo del PTGAS. Esto hace que, como ya se ha indicado, el número total de casos tramitados, sin segregar por colectivos, haya caído un 14,6% respecto al curso 2022-2023.

Representando el número de expedientes tramitados en los últimos cinco cursos académicos para cada uno de los colectivos, en la Figura 5 se observa la tendencia a la baja en el número de casos referidos a todos los colectivos, excepción hecha del colectivo del PDI.

El 73,9% de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de Estudiantes

Tendencia a la baja en el número de expedientes tramitados

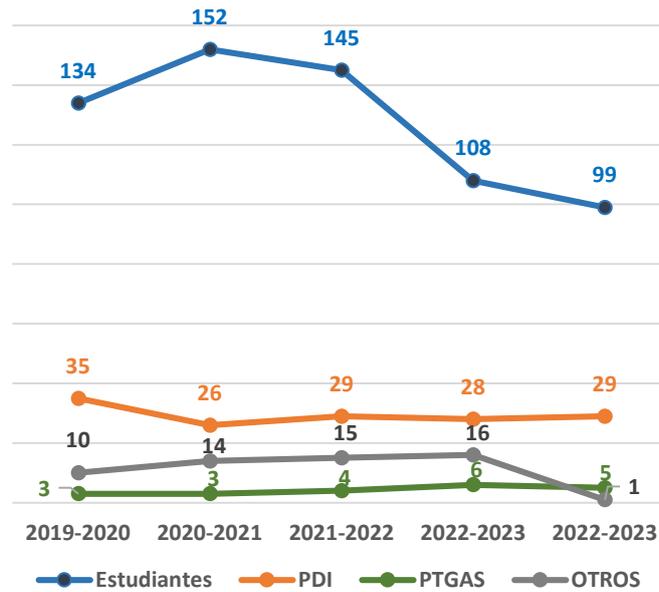


FIGURA 5. VARIACIÓN DE LAS ACTUACIONES TRAMITADAS POR COLECTIVOS.

El 96,3% de las actuaciones solicitadas a título individual

De total de actuaciones, el 96,3% han sido solicitadas a título individual, siendo el 96% en el caso del colectivo de Estudiantes, el 96,6% en el colectivo del PDI y el 100% en el resto de los colectivos, habiéndose producido una ligera disminución de las solicitudes colectivas con respecto al curso anterior.

Las solicitudes presentadas por mujeres 15 puntos por encima de las de los hombres

En cuanto a género, aumenta la diferencia entre las solicitudes presentadas por mujeres (77) frente a las presentadas por hombres (57), que se establece en 15 puntos porcentuales. Resaltar a este respecto que se aprecian importantes diferencias en función del colectivo concreto. Así, en los casos del PTGAS y de Estudiantes, las mujeres presentaron más solicitudes de actuación, con diferencias de 20 y 31,4 puntos porcentuales, respectivamente. Sin embargo, en el colectivo del PDI, son más los hombres solicitantes, con una diferencia de 38 puntos porcentuales. Las diferencias entre géneros por colectivos se muestran en la Figura 6.

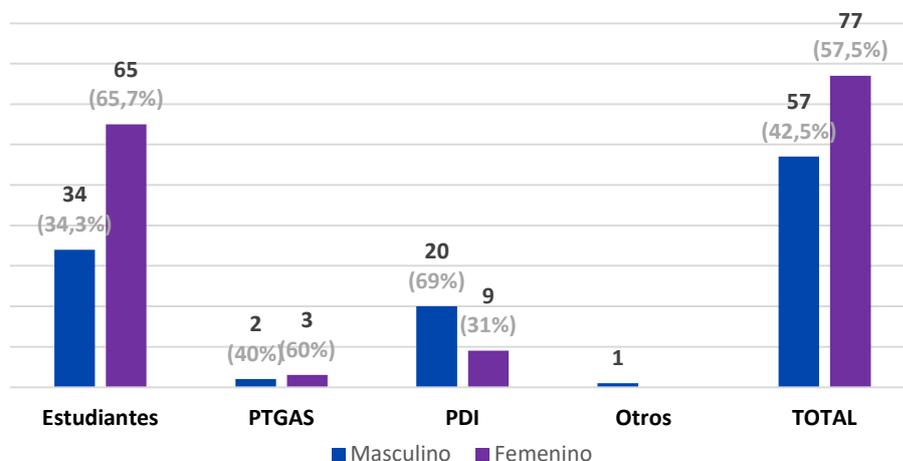


FIGURA 6. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR GÉNERO Y COLECTIVO.

## Formas de presentación de las solicitudes de actuación

En su conjunto, el medio más utilizado por los usuarios para presentar su solicitud de actuación es el correo electrónico, que supone el 77,6% de los casos tramitados, como se observa en la Figura 7.

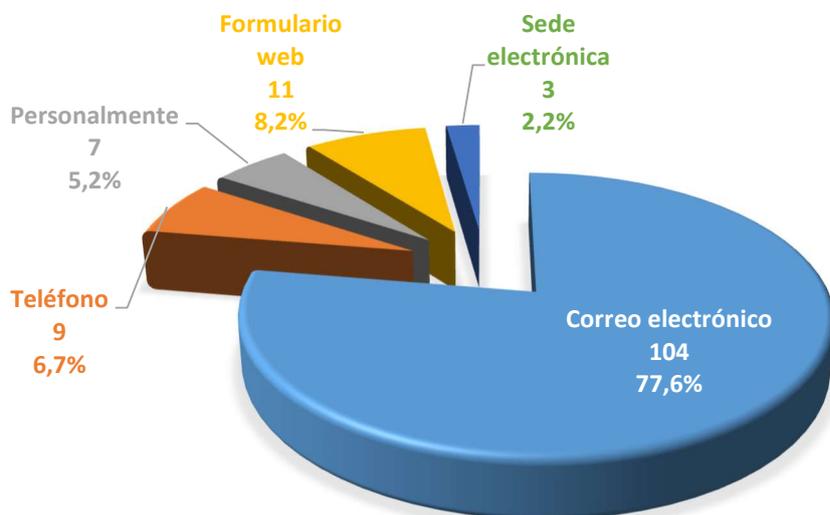


FIGURA 7. MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACTUACIÓN.

El resto de los medios a través de los cuales se solicita la actuación de la Defensoría (de manera personal, por teléfono, mediante el formulario web disponible en la página de la Defensoría y por Sede Electrónica) no supera el 10% en ninguno de los casos. De todos los datos obtenidos, el aspecto más llamativo es que no se ha presentado ninguna solicitud a través del Registro General de la Universidad, así como el bajo porcentaje en la utilización de la Sede Electrónica para dirigirse a la Defensoría, lo que refleja su poca implantación, por ahora, entre la comunidad universitaria, al menos, en este ámbito concreto de actuación.

Por otro lado, hay que aclarar que a los usuarios que contactan con la Defensoría de manera presencial o telefónicamente se les solicita que envíen sus datos y asunto planteado a través de cualquiera de los otros medios, principalmente a través del correo electrónico, con el fin de que quede constancia escrita de su solicitud en el expediente de actuación, si bien el medio inicial de contacto queda registrado como tal.

Sin tener en cuenta a los miembros del colectivo Otros, quienes por sus características pueden no disponer de una cuenta corporativa de correo, del resto de colectivos de la comunidad universitaria prácticamente 9 de cada 10 hacen uso de la dirección de correo proporcionada por la Universidad.

Por colectivos, en la Figura 8 se dan los distintos casos tramitados según el canal a través del que se han presentado las solicitudes de actuación. De su observación se deduce que en el caso del colectivo del PTGAS no recurre a la Defensoría ni telefónica ni personalmente, no siendo elegida esta opción de comunicación tampoco por el colectivo del PDI.

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

9 de cada 10 miembros de la comunidad universitaria usan el correo corporativo

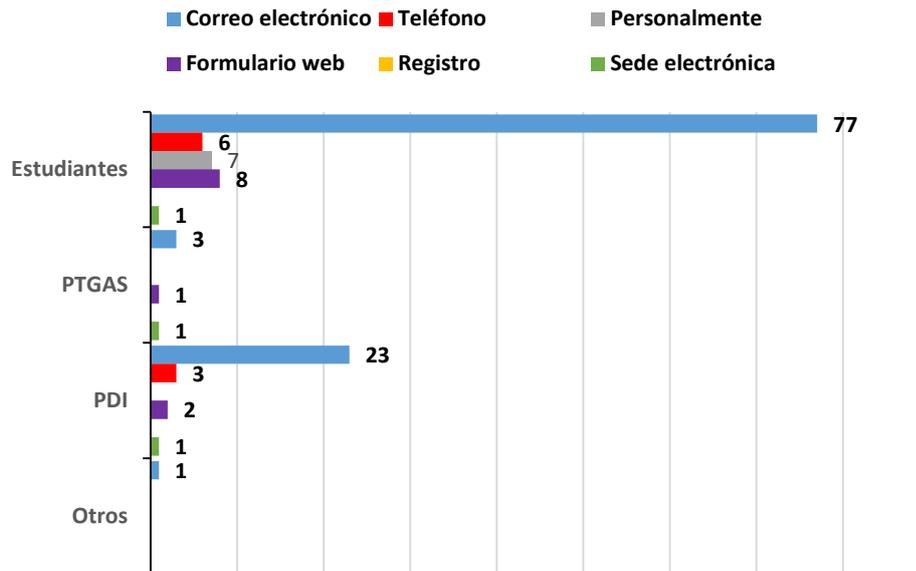


FIGURA 8. MEDIO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES POR COLECTIVO UNIVERSITARIO.

### Tiempo de resolución de los expedientes

El artículo 17 del Reglamento del Defensor Universitario establece un plazo de 15 días hábiles para admitir a trámite las solicitudes de actuación, fijándose en el artículo 15 el plazo máximo de resolución de los expedientes en tres meses.

Teniendo en cuenta estos plazos, en la Figura 9 se muestran agrupados los tiempos de resolución de las actuaciones solicitadas durante el curso 2023-2024, siendo el tiempo medio de resolución de los casos tramitados de 19,4 días.

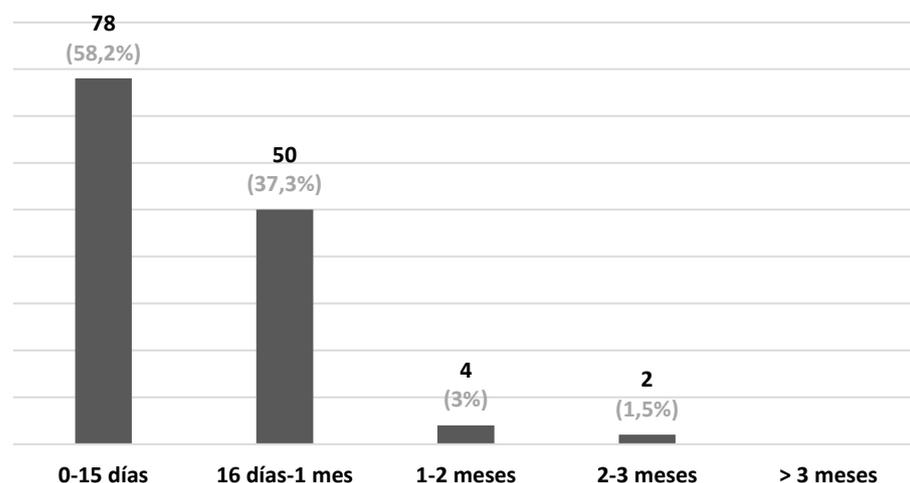


FIGURA 9. TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES.

El 34% de las actuaciones resueltas en menos de 5 días

El 58,2% de los casos ha sido resuelto en un plazo inferior al establecido para la admisión a trámite de las solicitudes, habiendo sido resuelto el 34,3% de los expedientes en un plazo igual o inferior a los 5 días hábiles. Destaca también que

en ningún caso ha sido superado el plazo de resolución establecido reglamentariamente.

A ello contribuye el hecho de que, desde la Defensoría se procede a enviar el acuse de recibo a la solicitud de actuación el mismo día en que esta se produce o, en su defecto, en el día hábil siguiente a la misma, utilizando la comunicación de acuse de recibo para comunicar al interesado la necesidad de subsanar la falta de datos identificativos y/o la aclaración de los motivos de su solicitud. En el caso de no recibirse respuesta a estas peticiones en el plazo de 10 días se procede a la desestimación de la solicitud; en caso contrario se comienza con la tramitación del expediente.

Además, ha de tenerse en cuenta que, en los casos en que las consultas o quejas formalizadas tengan que ver con el ejercicio de derechos recogidos en las distintas normativas, cuyos procedimientos establecen unos tiempos determinados, la respuesta por parte de la Defensoría ha de ser rápida para evitar que el interesado recurra al ejercicio de estos derechos fuera de plazo. En estos casos, el contacto para solicitud de datos o de más información lo realiza la Defensoría telefónicamente.

### Tipología de las actuaciones

Como se representa en la Figura 10, el tipo más frecuente de actuación a instancia de parte es el de responder a las consultas planteadas, que supone el 49,3% de las actuaciones, correspondiendo el 38,1% a las quejas y el 11,9% a registros de hechos, quedando las mediaciones como residuales, con un único caso, resultado de las peculiaridades comentadas de este tipo de actuaciones.

La "consulta" es el tipo más frecuente de solicitud

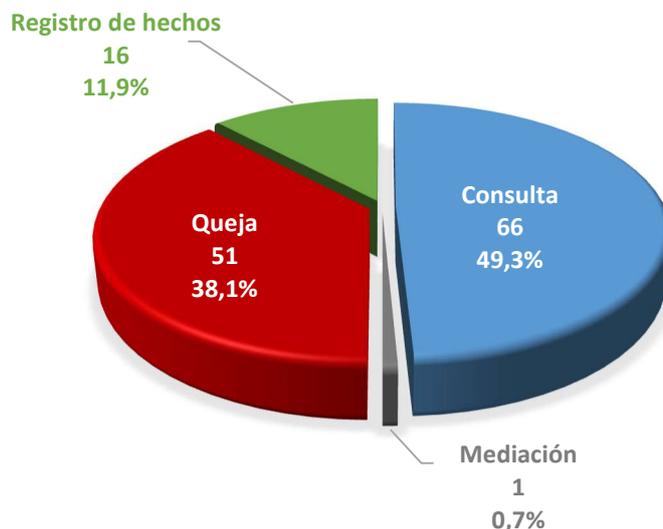


FIGURA 10. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE.

Con respecto al curso anterior, el porcentaje de consultas y mediaciones sobre el total de actuaciones se mantiene, en tanto que las quejas han disminuido en 5 puntos porcentuales y los registros de hechos han aumentado en la misma cantidad.

Las "consultas" y las "quejas" muestran una tendencia a la baja

La evolución durante los últimos cinco años de los distintos tipos de actuaciones se muestra en la Figura 11, en la que se observa una tendencia bajista de consultas y quejas y un mantenimiento tanto de los registros de hechos como de las mediaciones. Ha de tenerse en cuenta que el primer curso considerado en esta gráfica corresponde al curso en el que se vivió una situación excepcional debida a la pandemia de COVID-19, que dio lugar a muchas dudas e incertidumbres por el desarrollo de la actividad, docente o no, en el seno de la Universidad.

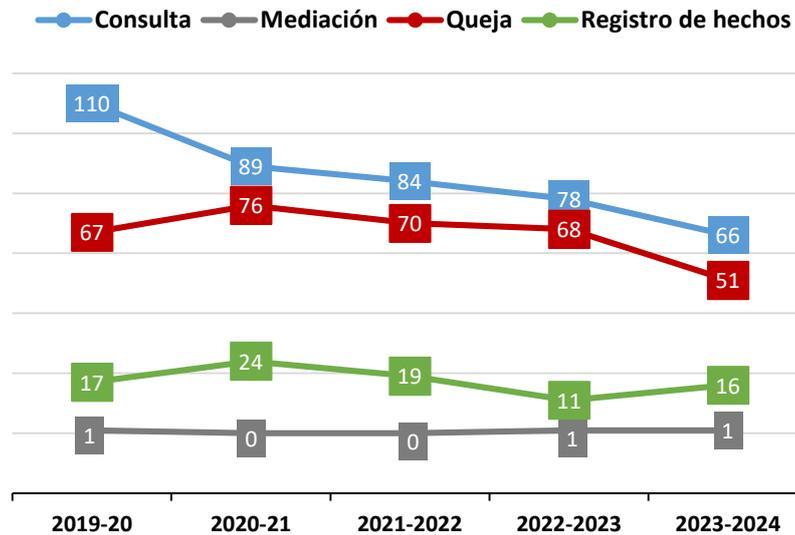


FIGURA 11. EVOLUCIÓN DE LOS DISTINTOS TIPOS DE ACTUACIONES.

En la Figura 12 se representa la distribución de los distintos tipos de actuaciones para cada uno de los colectivos.

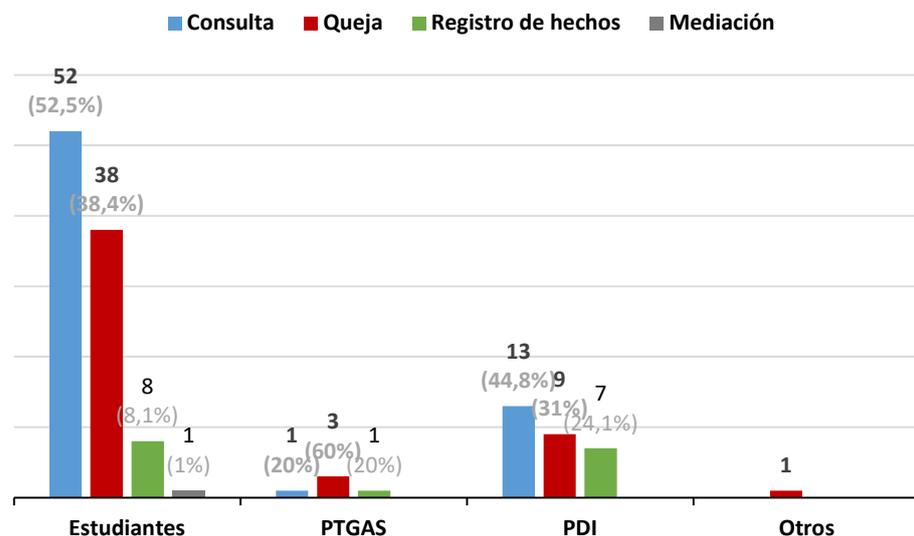


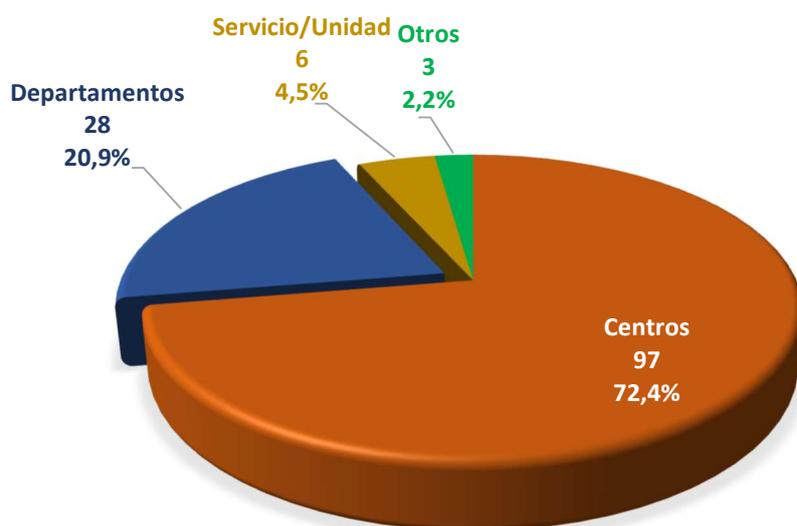
FIGURA 12. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIPOS DE ACTUACIÓN POR COLECTIVO.

Porcentualmente, en el colectivo de Estudiantes el 52,5% de las actuaciones de la Defensoría están relacionadas con consultas realizadas, el 38,4% con quejas, el 8,1% con registros de hechos y en este colectivo se ha dado la única petición de

mediación. En el colectivo del PDI, el 44,8% de las actuaciones corresponde a consultas, el 31% a quejas y el 24,1% a registro de hechos. Por su parte, en el colectivo del PTGAS el 60% de las actuaciones está relacionado con quejas presentadas, repartiéndose el resto por igual entre consultas y registros de hechos. Por último, el único caso tramitado del colectivo Otros se corresponde con una queja.

### Procedencia de las actuaciones

La procedencia de las solicitudes de actuación hace referencia al origen de las solicitudes o al servicio sobre el que se requiere la actuación. Las 134 actuaciones tramitadas a instancia de parte se han distribuido por su procedencia como se representa en la Figura 13.



**FIGURA 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES SEGÚN SU PROCEDENCIA.**

En esta gráfica los Centros hacen referencia a cualquiera de los Centros Adscritos, Facultades y Escuelas, junto con las Escuelas de Posgrado y de Doctorado e Institutos de Investigación; Servicio/Unidad aglutina los distintos servicios de la Universidad junto con las Unidades de Protección de Datos, Igualdad y Atención a la Diversidad; Departamentos se refiere a los propios Departamentos docentes universitarios, y Otros al resto de posibles procedencias de las solicitudes.

La distribución de las procedencias mostrada en la figura anterior resulta lógica si se tiene en cuenta el número de tramitaciones realizadas a petición de los miembros de los distintos colectivos, acaparando entre Centros y Departamentos el 83,3% de las actuaciones a instancia de parte.

Para hacerse una idea más clara de esta relación, en la Figura 14 se representa la procedencia por colectivos para cada una de las categorías indicadas.

Las tres cuartas partes de las solicitudes de actuación proceden de los Centros

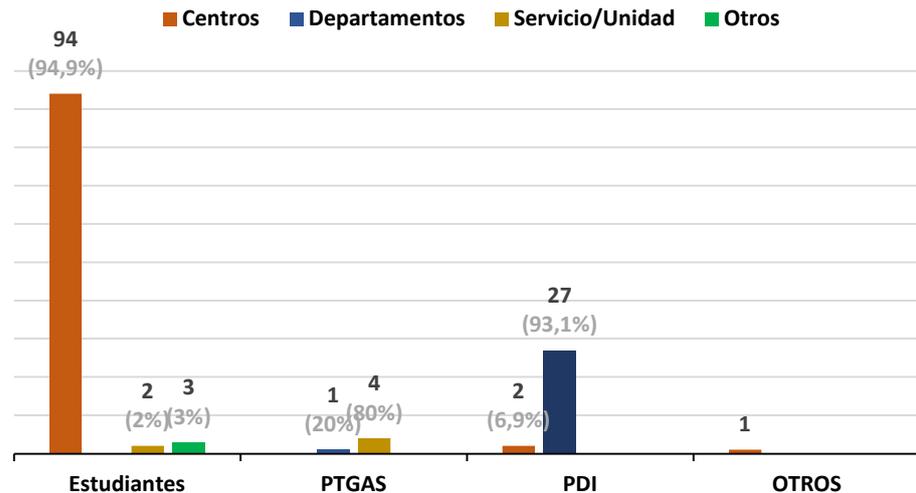


FIGURA 14. DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES SEGÚN SU PROCEDENCIA Y COLECTIVO.

A la vista de la figura anterior, como parece lógico, en tanto que en el colectivo de Estudiantes el 94,9% de las solicitudes tienen su origen en los Centros, en el colectivo del PDI el 93,1% lo tienen en los Departamentos y el 80% de las del PTGAS en los Servicios o Unidades, por ser estos los lugares en los que estos colectivos desarrollan la mayor parte de sus actividades habituales.

La Escuela de Posgrado es el Centro que genera un mayor número de actuaciones

Atendiendo a la procedencia de las solicitudes por Centros, en la Figura 15 se muestra la distribución de las mismas, destacando en este curso académico la Escuela de Posgrado, con 17 casos, que se corresponden con el 17,5% de las solicitudes de actuación tramitadas con procedencia en los Centros, equivalentes a un 12,7% del total de expedientes tramitados.

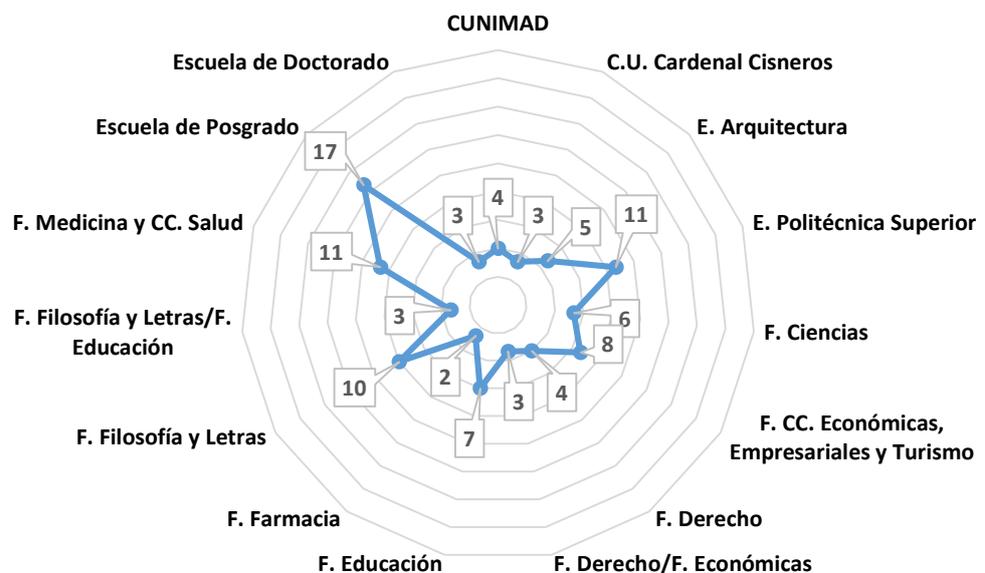


FIGURA 15. DISTRIBUCIÓN GLOBAL DE LAS ACTUACIONES PROCEDENTES DE CENTROS.

Si se combinan Centros y colectivos (Figura 16), en 10 de los 13 Centros todas las actuaciones llevadas a cabo han sido solicitadas a instancia del colectivo Estudiantes, en dos centros se ha originado además una actuación a petición del colectivo del PDI, y en otro junto con las actuaciones a instancia de los Estudiantes ha tenido lugar una actuación a instancia del colectivo Otros.

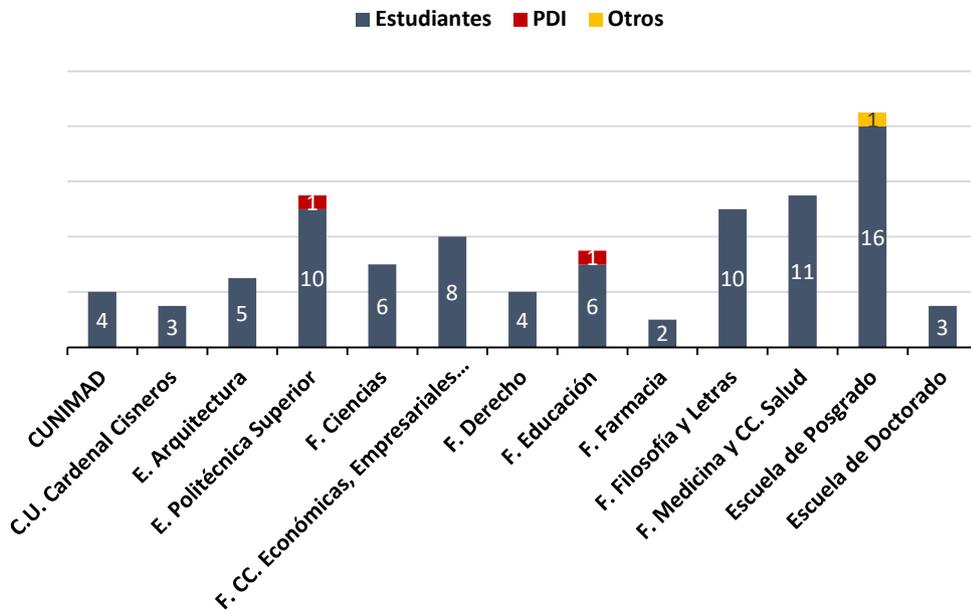


FIGURA 16. ACTUACIONES POR COLECTIVO CON ORIGEN EN LOS CENTROS.

En cuanto a las solicitudes de actuación con procedencia en los Departamentos, su distribución es la dada en la Figura 17, en la que se muestra que las actuaciones con origen en los Departamentos lo han sido en 17 de los 23 existentes.

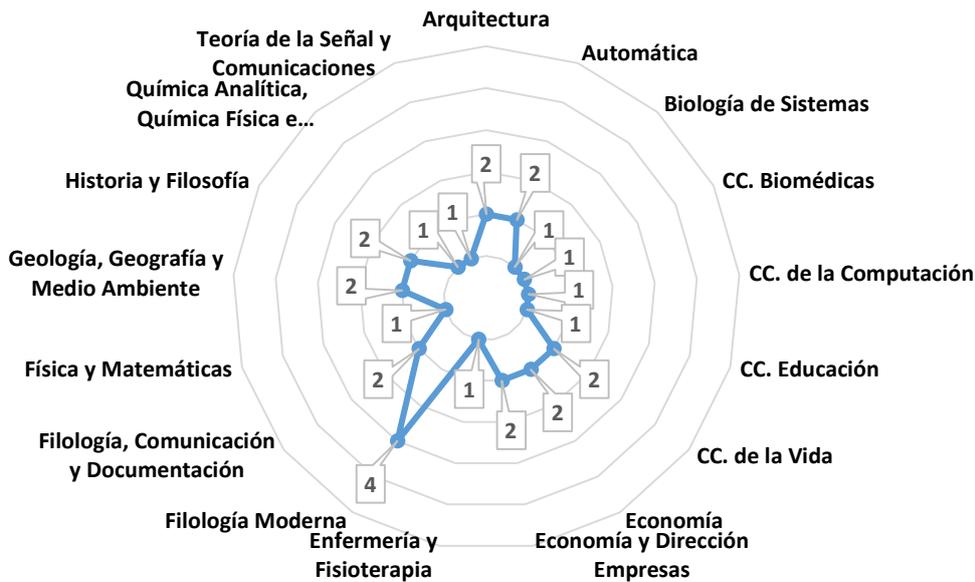


FIGURA 17. DISTRIBUCIÓN GLOBAL DE LAS ACTUACIONES CON ORIGEN EN LOS DEPARTAMENTOS.

Filología Moderna encabeza el origen de actuaciones por Departamento

De las 28 actuaciones con este origen, en ninguno de los casos se supera el 3% de las actuaciones sobre el total de las tramitadas durante este curso, si bien el Departamento que ha sido objeto de un mayor número de solicitudes de actuación ha sido el Departamento de Filología Moderna en un número de 4, que suponen el 14,3% del total de las actuaciones con origen en los Departamentos.

Las actuaciones procedentes de los Departamentos por parte de los distintos colectivos se recogen en la Figura 18, en la que se observa que en 16 de los 17 Departamentos implicados solo se han recibido solicitudes del colectivo del PDI, recibándose en uno de ellos, además, una solicitud por parte del colectivo del PTGAS.

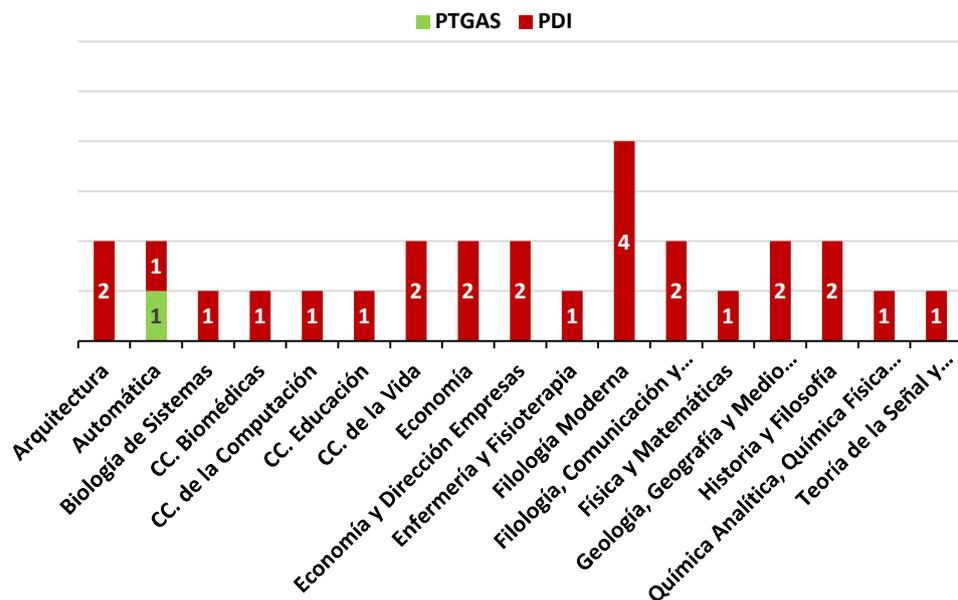


FIGURA 18. ACTUACIONES POR COLECTIVO CON ORIGEN EN LOS DEPARTAMENTOS.

Alumnos y Planes de Estudio es el Servicio que ha originado más actuaciones

De las 6 actuaciones con origen en los Servicios universitarios el 50% ha estado relacionado con el Servicio de Alumnos y Planes de Estudio, repartiéndose el resto entre los Servicios de Biblioteca, Relaciones Internacionales y Servicios Informáticos, suponiendo el primero de ellos un 2,2% del total de actuaciones realizadas a instancia de parte. Por colectivos, únicamente los colectivos de Estudiantes y PTGAS han presentado solicitudes de actuación frente a Servicios universitarios y en el caso del colectivo de Estudiantes, todas ellas estaban relacionadas con el Servicio de Alumnos y Planes de Estudio.

### Resolución de las actuaciones

Resueltos el 94% de los expedientes tramitados

De las 134 actuaciones tramitadas, el 94% de sus expedientes se han cerrado como resueltos, favorable o desfavorablemente a los intereses del solicitante, habiéndose producido el abandono en el 4,5% de los casos y un 1,5% de las solicitudes se han derivado a otros órganos de la Universidad para su resolución, al ser los competentes para ello. Hay que hacer notar en este punto que en no todas las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría derivan en

una falta de respeto a los derechos y libertades de los solicitantes ante las actuaciones de los órganos y servicios de la Universidad, ni dan lugar a situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad en la aplicación de cuantas normas y reglamentos marcan los procedimientos a seguir por aquellos.

En la Figura 19 se ilustran los datos anteriores sobre la resolución de las actuaciones.



**FIGURA 19. RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES TRAMITADAS.**

Indicar en este punto que, en comparación con el curso anterior, el porcentaje de actuaciones tramitadas que se han resuelto dentro del tipo Cerrado ha aumentado en 4 puntos porcentuales, disminuyendo las resoluciones como Abandono y Derivado en 1,2 y 3 puntos, respectivamente.

Por colectivos, la resolución de las distintas actuaciones se representa en la Figura 20. En los colectivos del PDI y Otros se han resuelto como Cerrado el total de las actuaciones tramitadas, y para los colectivos Estudiantes y PTGAS los casos resueltos como Cerrados han supuesto el 92,9% y el 80%, respectivamente, de los casos tramitados.

En cuanto a los abandonos, suponen un 20% en el caso del PTGAS y un 5,1% para los Estudiantes, colectivo este al que corresponde un 2% de actuaciones que se han derivado a los órganos competentes para su resolución.

### **Temática de las actuaciones**

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

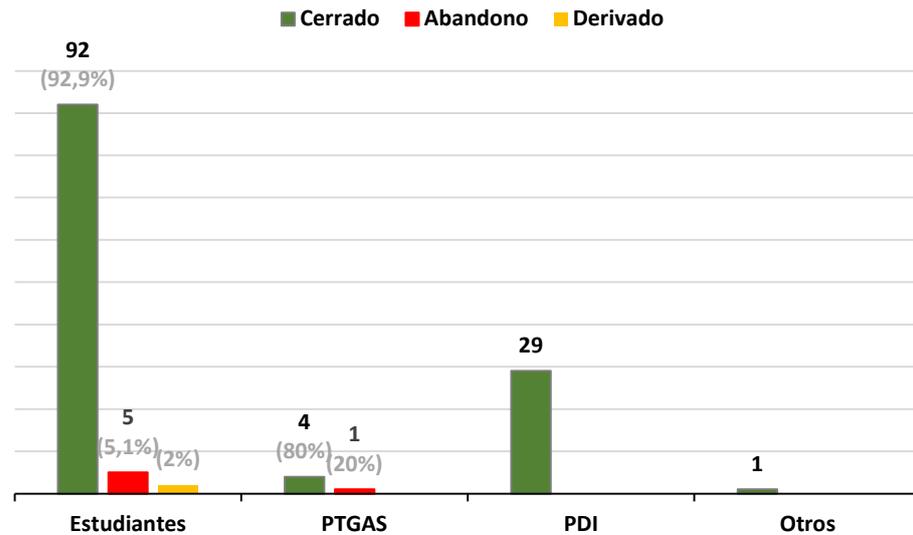


FIGURA 20. TIPOS DE RESOLUCIÓN POR COLECTIVO.

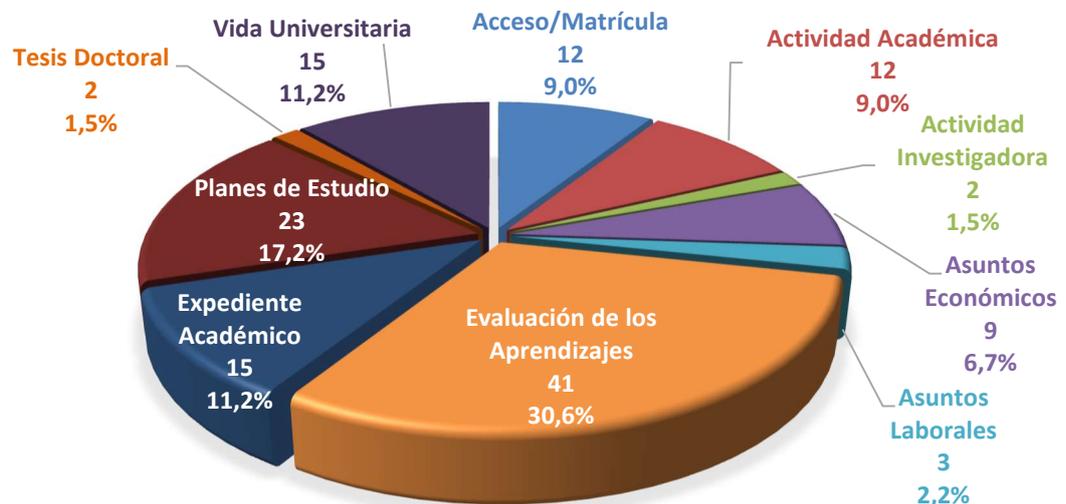


FIGURA 21. TEMÁTICA GLOBAL DE LAS ACTUACIONES.

Casi una tercera parte de las actuaciones se inscriben en la temática “Evaluación de los Aprendizajes”, ocupando el segundo lugar las que tienen como temática “Planes de Estudio”, seguida de “Expediente Académico”. Esto hace que, en consonancia con el colectivo que más solicitudes de actuación presenta a la Defensoría -el colectivo de Estudiantes-, casi el 60% de las actuaciones estén relacionadas con el mismo y las actividades que llevan a cabo durante su aprendizaje.

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

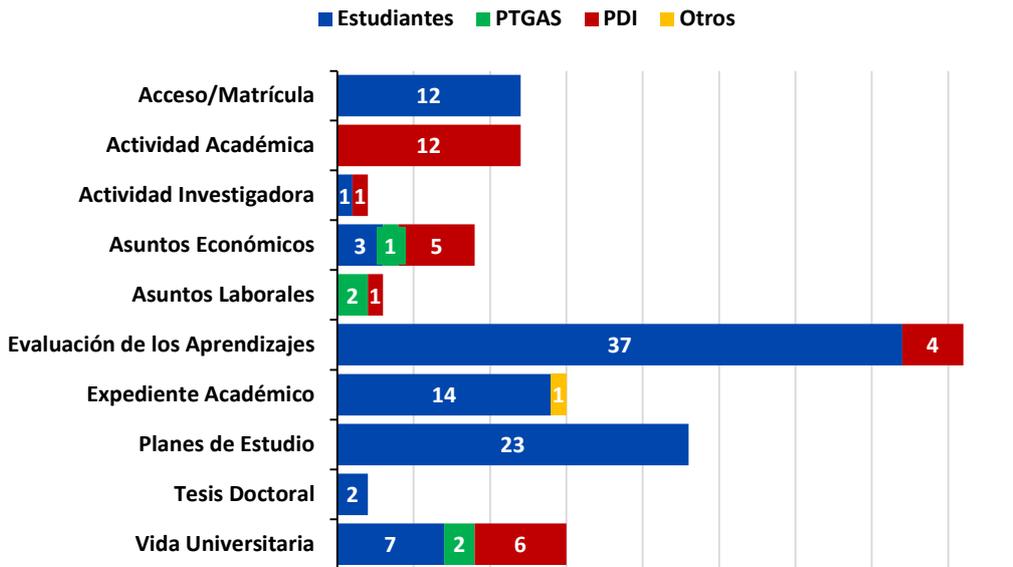


FIGURA 22. TEMÁTICA DE ACTUACIONES POR COLECTIVO.

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

Así, las actuaciones vinculadas al colectivo de Estudiantes están principalmente relacionadas con aspectos académicos, incluyendo los administrativos relacionados con ella y, en menor medida, con aspectos relacionados con la Vida Universitaria.

Las del colectivo del PDI con la Actividad Académica, en menor medida y casi por igual con Vida Universitaria, Asuntos Económicos y Evaluación de los Aprendizajes, siendo residuales las actuaciones relativas a la Actividad Investigadora y los Asuntos Laborales.

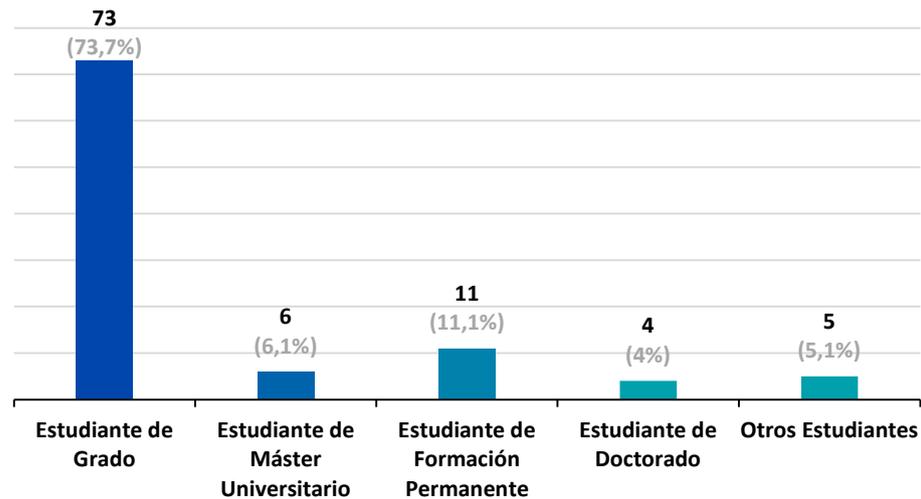
El colectivo del PTGAS vincula sus solicitudes a Asuntos Laborales, Vida Universitaria y Asuntos Económicos, en tanto que la única actuación relacionada con el colectivo Otros ha estado relacionada con la temática Expediente Académico.

Los Estudiantes preocupados principalmente por la "Evaluación de los Aprendizajes" y el PDI por la "Actividad Académica"

## 2.1. Actuaciones a instancia del colectivo de Estudiantes

En relación con el colectivo de Estudiantes, formado por los estudiantes de Grado, estudiantes de Máster Universitario, estudiantes de Formación Permanente, Estudiantes de Doctorado y Otros Estudiantes (matriculados cursos y estudios de la Universidad que no se corresponden con los ya indicados), se han llevado a cabo el total de actuaciones que se incluyen en la figura 23, de la cual se desprende que casi las tres cuartas partes (73,7%) han sido tramitadas a petición de los Estudiantes de Grado, el 11,1% a los Estudiantes de Formación Permanente, y el resto se reparte entre los Estudiantes de Máster Universitario (6,1%), Otros Estudiantes (5,1%) y Estudiantes de Doctorado (4%).

Los Estudiantes de Grado han solicitado el 74% de las actuaciones del colectivo de Estudiantes



**FIGURA 23. ACTUACIONES POR GRUPO DE ESTUDIANTES.**

Con respecto al porcentaje de cada tipología de estudiante sobre el total de los matriculados en la Universidad, atendiendo a los datos que constan en el Portal de Transparencia de la Universidad, las actuaciones solicitadas por los estudiantes de Grado están 12 puntos porcentuales por encima de su propio porcentaje dentro del colectivo, los estudiantes de Formación Permanente, Máster Universitario y Doctorado 9, 3,3 y 2,4 puntos por debajo, y el grupo de Otros Estudiantes 2,6 puntos por encima.

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

**El 47,9% de las actuaciones de los Estudiantes de Grado relacionadas con la "Evaluación de los Aprendizajes"**

Atendiendo a los distintos grupos de estudiantes citados, en la Figura 25 se muestra la distribución temática para cada uno de ellos. En la misma, de las 73 actuaciones relacionadas con los Estudiantes de Grado 35 (47,9%) tienen que ver con la "Evaluación de los Aprendizajes", 16 (21,9%) con "Planes de Estudio", 10 (13,7%) con "Expediente Académico", 6 (8,2%) con "Acceso/Matrícula", 5 (6,8%) con "Vida Universitaria" y el resto con "Asuntos Económicos". Esto hace que la mayor parte de las actuaciones estén relacionadas con la parte más académica de la vida estudiantil (evaluación de los aprendizajes, planes de estudio y expediente académico), que suman el 83,6% de las actuaciones, habiendo crecido las actuaciones relacionadas con la vida universitaria 5,7 puntos porcentuales con respecto al curso 2022-2023.

En el grupo de los Estudiantes de Máster Universitario, en el que se han llevado a cabo 6 actuaciones, un tercio están relacionadas con temas referidos a "Planes de Estudio", repartiéndose el resto por igual entre las otras temáticas representadas en la figura anterior.

Las 11 actuaciones relacionados con los Estudiantes de Formación Permanente responden en 4 casos (36,4%) a la temática "Planes de Estudio" y en 3 (27,3%) a "Acceso/Matrícula", repartiéndose equitativamente las actuaciones en el resto de las temáticas.

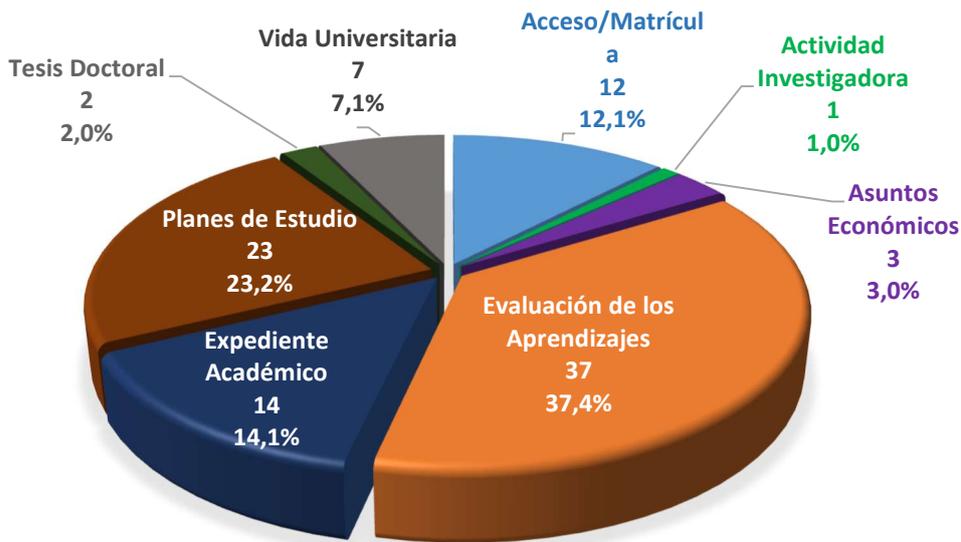
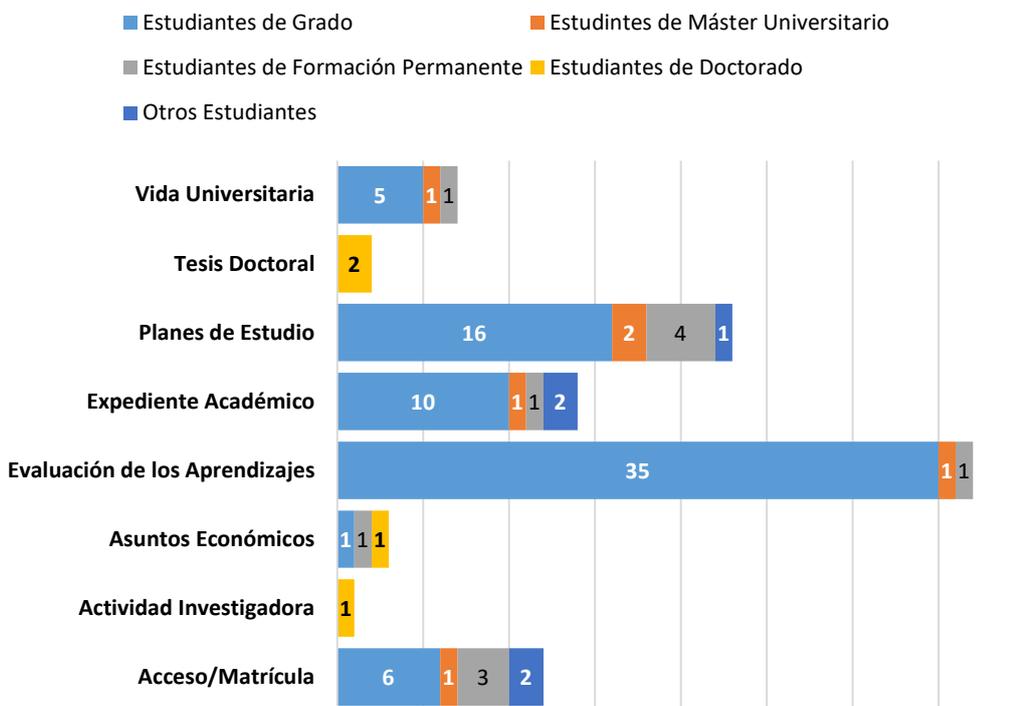


FIGURA 24. TEMÁTICAS DE LAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL COLECTIVO ESTUDIANTES.



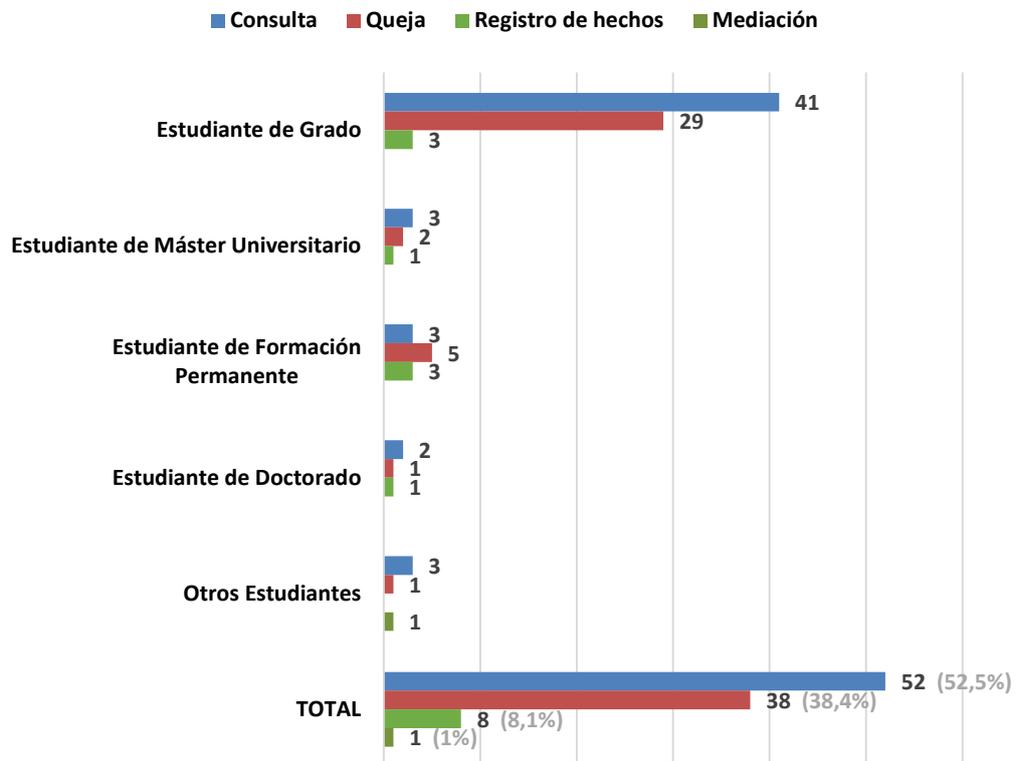
Los asuntos académicos suman el 78% en el grupo de los Estudiantes de Grado

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

Los Estudiantes de Doctorado, con un bajo número de actuaciones (4), se reparten entre la temática “Tesis Doctoral” con 2 casos (50%) y el resto, con un 25% cada una de ellas, entre las temáticas “Actividad Investigadora” y “Asuntos Económicos”.

Por último, el grupo de Otros Estudiantes ha repartido sus 5 solicitudes en temas relacionados con “Acceso/Matrícula” (40%), “Expediente Académico” (40%) y “Planes de Estudio” (20%).

Por tipología de las actuaciones relacionadas con el colectivo de Estudiantes, el número de casos para cada uno de los grupos es el mostrado en la Figura 26.

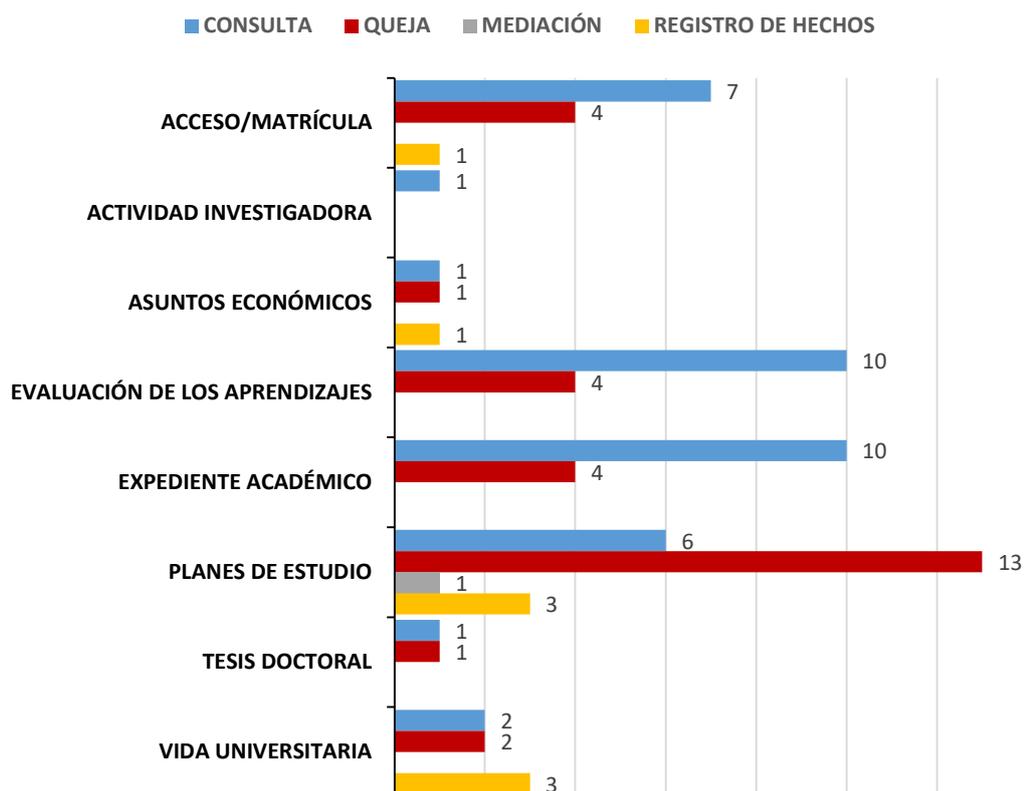


**FIGURA 26. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES POR GRUPO DE ESTUDIANTES.**

Del total de actuaciones llevadas a cabo a instancia del colectivo de Estudiantes, algo más de la mitad de los casos tramitados han correspondido a Consultas (52,5%), el 38,4% a Quejas, el 8,1% a Registro de hechos y un 1% a Mediaciones. Por grupo de estudiantes, a excepción del grupo de Estudiantes de Formación Permanente en el que el número de quejas es superior al de Consultas, en el resto de los grupos predominan las Consultas sobre el resto de las actuaciones, presentándose un único caso de Mediación en el grupo de Otros Estudiantes.

Atendiendo a las distintas temáticas, en la Figura 27 se presentan las que el colectivo de Estudiantes en su conjunto ha planteado de manera más frecuente a la Defensoría, lo que nos permite extraer una serie de conclusiones generales que se presentan a continuación. Además, en el Anexo B de esta Memoria se lleva a cabo un desglose del número de temas por cada una de las tipologías.

Gran parte de las consultas y quejas presentadas ante la Defensoría por los Estudiantes tienen respuesta en diferentes normas y reglamentos con vigencia en la Universidad de Alcalá. Por ello, se hace necesario y de especial interés para nuestro estudiantado el conocimiento de diferentes normativas, relacionadas con la Evaluación de los Aprendizajes, Matrícula, Permanencia, Compensación curricular, Trabajo Fin de Grado o Máster o Reconocimiento de créditos.



**FIGURA 27. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DE ESTUDIANTES.**

En este sentido, es muy frecuente que desconozcan los procedimientos de reclamación existentes ante diferentes situaciones que se les pueden plantear durante su actividad académica, aunque desde la Defensoría Universitaria se ofrece todo el asesoramiento que requieran, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 46 del Estatuto del Estudiante Universitario, que reconoce la función de asesoramiento por parte del Defensor Universitario.

De igual forma, se echa en falta en el estudiantado que recurre a la Defensoría la habilidad para buscar en la web de la propia Universidad información que sea de su interés.

Por otro lado, sigue siendo recurrente también el incumplimiento de lo establecido en las guías docentes, en especial en lo referente a los procesos de evaluación y calificación. A este respecto, se recuerda de nuevo desde la Defensoría que cualquier modificación que se realice en la guía docente, y muy especialmente aquellas modificaciones que afecten a los procesos de evaluación, han de seguir escrupulosamente el procedimiento establecido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes.

También se han planteado en la Defensoría distintos casos relacionados con problemas de convivencia, de los que cabe destacar la agresión sufrida por un estudiante en el campus universitario por parte de, aparentemente, otro

estudiante, caso que fue derivado a la Comisión de Convivencia para su estudio y determinación de las actuaciones oportunas.

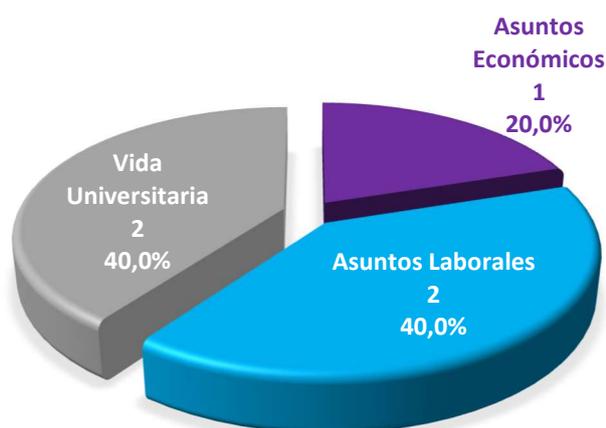
Como casos de especial relevancia durante el curso 2023-2024 relacionados con el colectivo de Estudiantes, se destacan los siguientes:

- Los problemas surgidos por aplicación de la Normativa de Permanencia en los Másteres Universitarios a estudiantes extranjeros matriculados en espera del correspondiente visado, cuya tramitación se prolonga en el tiempo. Si bien no duda la Defensoría de la correcta aplicación de la normativa vigente, sí entiende que estas situaciones pueden volver a repetirse, debiendo buscarse una adecuada solución para estos casos.
- El problema planteado a los estudiantes que solicitan traslado de expediente y convalidación de estudios al no disponerse en las asignaturas que se imparten en idiomas diferentes al español de las guías docentes en castellano, lo que dio lugar a la emisión de la correspondiente recomendación, a la que se hace referencia en el apartado de Recomendaciones de esta memoria.
- Los procedimientos y criterios seguidos para la asignación de la calificación de Matrícula de Honor en el Trabajo Fin de Grado que no garantizan la igualdad de oportunidades para todos los estudiantes a optar a dicha calificación, emitiéndose desde la Defensoría la recomendación sobre el tema que también se recoge en esta Memoria.
- La imposibilidad de reclamar la calificación otorgada por el tribunal encargado de evaluar una tesis doctoral, ante la inexistencia del procedimiento para tal fin sí establecido para el resto de las enseñanzas universitarias, así como la capacidad de dicho tribunal para rectificar dicha calificación, planteando la Defensoría las dudas que esta situación provoca, dudas transmitidas al Secretario General, al Vicerrector de Investigación y Transferencia y al Director de la Escuela de Doctorado.
- La mediación llevada a cabo por el Defensor para solucionar los problemas que el cambio de horario en la impartición de una asignatura de la Universidad de Mayores planteaba a los estudiantes, encontrándose una solución a una situación sobrevenida en la que participaron la Directora de la Universidad de Mayores y la Decana de la Facultad de Derecho, logrando los espacios y horarios de conveniencia de las partes.

## 2.2. Actuaciones a instancia del colectivo del PTGAS

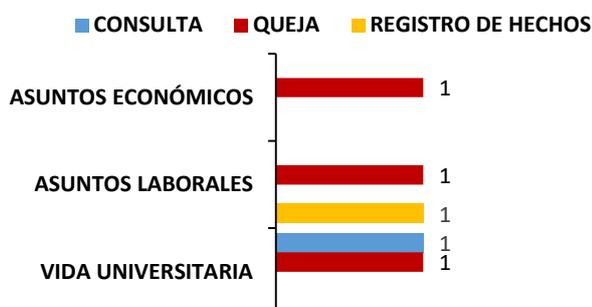
Los Asuntos  
Laborales son  
la máxima  
preocupación  
del PTGAS

En relación con el colectivo del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) se han tramitado el número de actuaciones, clasificadas por temáticas, cuya distribución se representa en la Figura 28, clasificándose las pocas actuaciones relacionadas con este colectivo en tres únicas categorías temáticas: “Asuntos Laborales” y “Vida Universitaria”, con el 40% de las actuaciones cada una de ellas, y con el 20% restante “Asuntos Económicos”.



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

Los casos registrados para el colectivo del PTGAS, se representan en la Figura 29 combinándose en ella temática y tipología.



**FIGURA 29. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PTGAS.**

En el Anexo B se indican los distintos casos de este colectivo por temática y tema dentro de ella, destacándose los que se describen a continuación:

- La queja presentada en relación con el pago de las ayudas a la movilidad concedidas dentro del programa Erasmus+ KA131, tanto en el incumplimiento de los plazos establecidos en la convocatoria como por las retenciones comunicadas sobre dicho pago al considerarse que la ayuda tiene la consideración de rendimiento del trabajo, tal y como determinó la Dirección General de Tributos en la resolución de la consulta vinculante V0359-20 que se dirigió a este organismo, y que dio lugar, como consecuencia de la misma, a la emisión de la recomendación dirigida a la Gerente de la Universidad con copia al Vicerrector de Relaciones Internacionales.
- Respecto a los temas relacionados con “Vida Universitaria”, el asesoramiento realizado para la tramitación de una queja sobre el comportamiento inadecuado de unos estudiantes que grabaron y difundieron sin permiso la conversación mantenida con personal de la Secretaría de alumnos.

### 2.3. Actuaciones a instancia del colectivo del PDI

El colectivo del PDI se ha subdividido en los tres grupos: Profesores, Cargos Académicos e Investigadores. Las actuaciones a petición de cada uno de los grupos se muestran en la Figura 30.

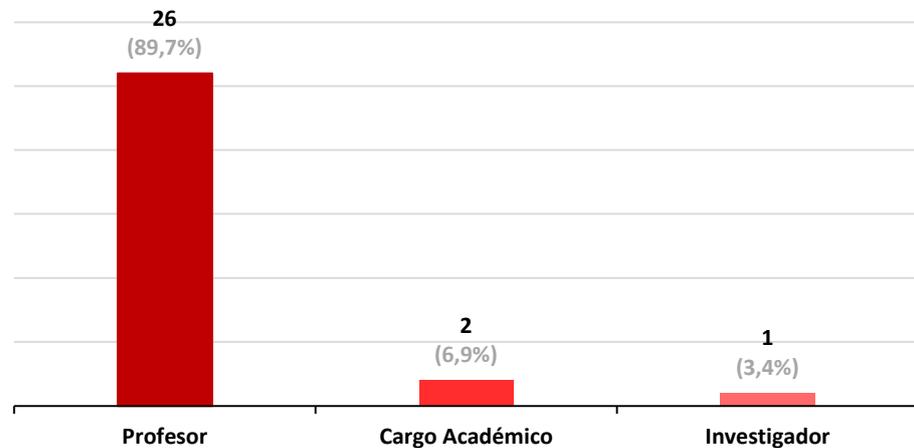


FIGURA 30. ACTUACIONES POR GRUPO DE PDI.

De esta distribución se desprende que de las 29 actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI, el 89,7% de las actuaciones solicitadas lo han sido por el grupo de Profesores, siendo residual el número y porcentaje de solicitudes por el resto de los grupos.

Las temáticas de las actuaciones correspondientes al colectivo del PDI que se han tramitado durante el curso académico 2023-2024 son las mostradas gráficamente en la Figura 31.

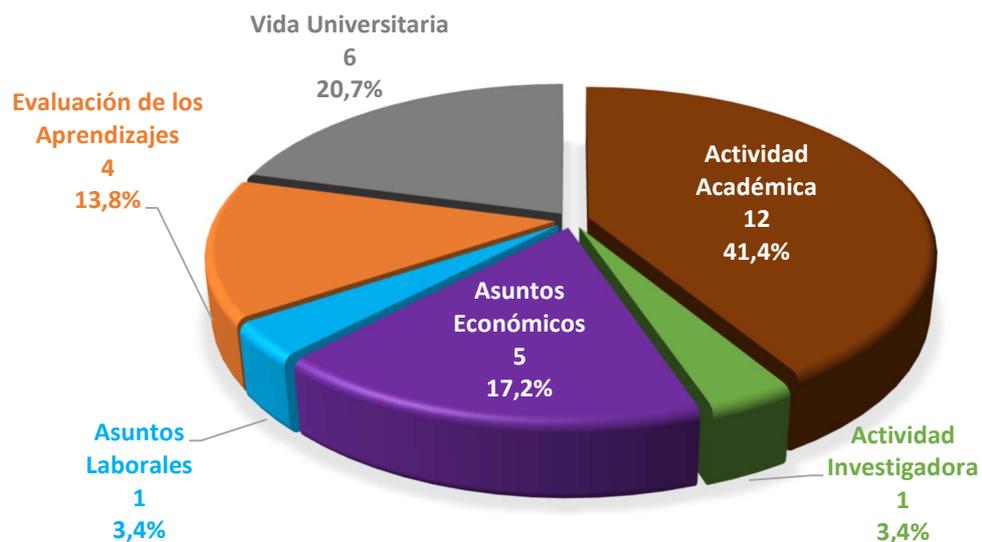
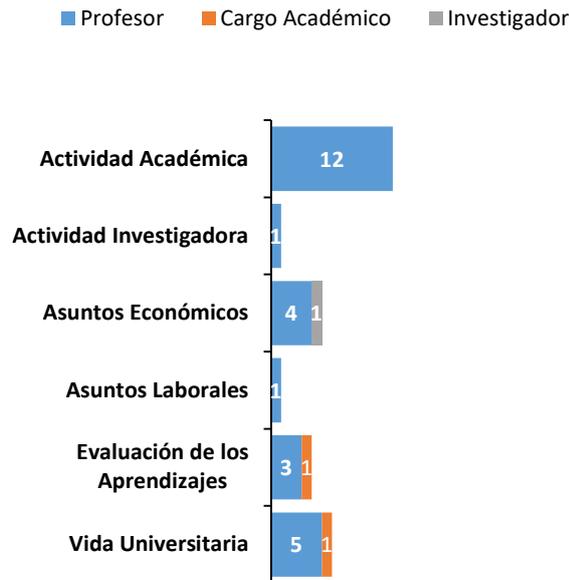


FIGURA 31. TEMÁTICAS DE LAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL COLECTIVO DEL PDI.

Atendiendo a los distintos grupos del PDI, la Figura 32 muestra el número de casos por temática para cada uno de ellos.



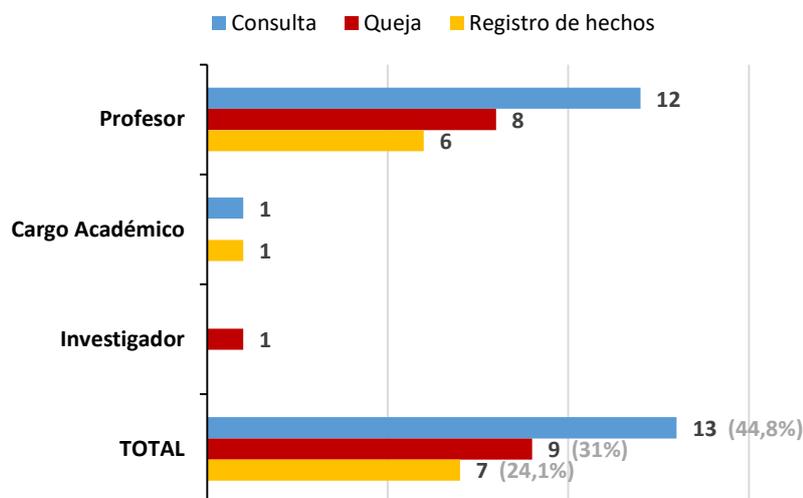
**FIGURA 32. DISTRIBUCIÓN DE LAS TEMÁTICAS POR GRUPOS DEL PDI.**

En esta distribución de las 26 actuaciones referidas a los Profesores 12 (46,2%) están relacionadas con la “Actividad Académica”, 5 (19,2%) con “Vida Universitaria”, 4 (15,4%) con “Asuntos Económicos”, 3 (11,5%) con “Evaluación de los Aprendizajes” y el resto están igualmente repartidas entre “Actividad Investigadora” y “Asuntos Laborales”.

El grupo de Cargos Académicos comparte las temáticas de “Evaluación de los Aprendizajes” y “Vida Universitaria”, en tanto que la actuación relacionada con el grupo de Investigadores se enmarca en la temática relacionada con “Asuntos Económicos”.

La “Actividad Académica” agrupa casi la mitad de las actuaciones de los Profesores

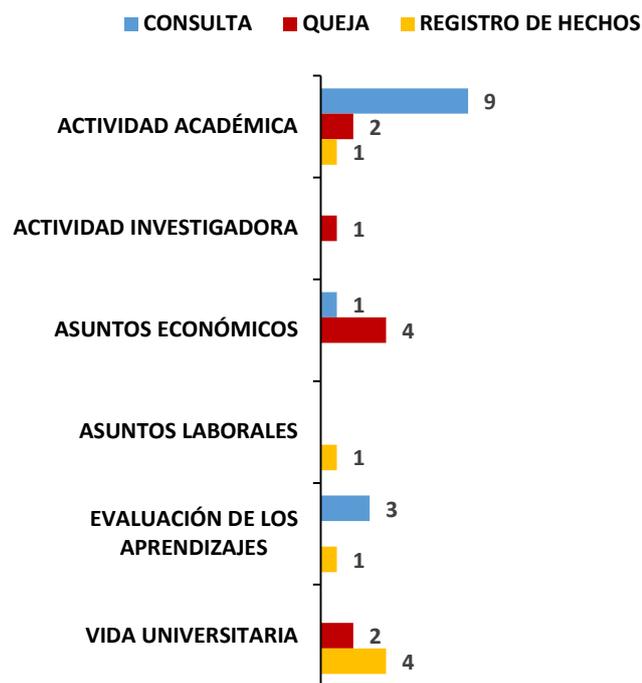
Por tipología de las actuaciones relacionadas con el colectivo del PDI, su distribución es la mostrada en la Figura 33.



**FIGURA 33. TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES POR GRUPO DE PDI.**

Considerando el colectivo del PDI en su conjunto, el 44,8% de los casos tramitados correspondido a Consultas, el 31% a Quejas y el 24,1% a Registro de hechos, no dándose ningún caso de Mediación. Por grupos del PDI, no se ha presentado queja alguna por parte de Cargos Académicos, ni consultas o registros de hechos por parte del grupo de investigadores, representando las consultas en el grupo de profesores casi la mitad de las actuaciones solicitadas.

Los casos registrados para el colectivo del PDI, agrupando su tipología y temática, se muestran en la Figura 34, desglosándose en el Anexo B por temas dentro de cada una de las temáticas.



**FIGURA 34. NÚMERO DE ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA Y TEMÁTICA EN EL COLECTIVO DEL PDI.**

Tratados en su conjunto, del análisis de los datos se pueden extraer aquellos temas que más recurrentemente se han planteado a la Defensoría, sin hacer distinción por tipología o grupo de PDI que los han planteado, lo que da lugar al planteamiento de una serie de conclusiones generales que se destallan a continuación.

Parte de las consultas y quejas presentadas ante la Defensoría por el PDI tienen respuesta, al igual que en el caso de los Estudiantes, en diferentes normas y reglamentos con vigencia en la Universidad de Alcalá, o bien en los distintos procedimientos establecidos disponibles en la web de la Universidad. En cualquier caso, el Defensor informa a los interesados sobre el modo de proceder en cada caso planteado.

Los casos descritos a continuación son los que la Defensoría destaca como aquellos de especial relevancia:

- Las quejas presentadas en relación con el pago de las ayudas a la movilidad concedidas dentro del programa Erasmus+ KA171, similares a la comentada en el caso del colectivo del PTGAS, en concreto por el incumplimiento de los plazos establecidos en la convocatoria y por las retenciones sobre dicho pago al considerarse que la ayuda tiene la consideración de rendimiento del trabajo. Estos casos fueron objeto de una recomendación por parte de la Defensoría, como se ha indicado previamente.
- El problema de tramitación de pagos durante campañas de investigación realizadas en países extranjeros en los que es difícil seguir los trámites habituales, encontrándose una posible solución en la realización de dichas campañas y los proyectos vinculados por la vía de la Fundación General de la UAH.

## 2.4. Actuaciones a instancia del colectivo Otros

El colectivo Otros, formado por personas no pertenecientes a los colectivos anteriores (Estudiantes, PAS y PDI), ha presentado una única solicitud de actuación que se han tramitado como incluida en la temática “Expediente Académico”, al tratarse de un caso en el que un antiguo estudiante de un Máster Propio, impartido por la Universidad de Alcalá y una empresa, no recibe el título por no existir constancia en la Universidad de su matriculación, a pesar de la certificación que se presenta expedida por la empresa. Ante el perjuicio evidente que la situación pueda haber producido al recurrente, el Defensor acude al Secretario General para que analice todos los hechos acaecidos y, en su caso, encuentre la solución más adecuada para los intereses de las partes (Universidad e interesado).

## 2.5. 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. Para ello se utiliza, como viene siendo tradicional, la aplicación online Encuestafacil, en su versión gratuita. De las 134 encuestas enviadas únicamente se ha recibido respuesta de 14 de ellas, lo que representa un porcentaje de un 10%, claramente inferior a la participación en cursos anteriores.

Los resultados de la encuesta se muestran en el Anexo C, 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:

- Sobre el total de solicitantes de actuación han respondido a la encuesta el 7% de los estudiantes y el 24,1% del PDI, no habiéndose recibido respuestas del resto de colectivos.

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

- El conocimiento sobre la figura del Defensor Universitario se ha tenido principalmente a través de profesores (43%), a través de compañeros o delegados de clase o por Internet (21% en cada caso), consignándose un 2% de otras formas de conocimiento a cuya especificación no se ha podido tener acceso
- El principal motivo por el que el encuestado acudió al Defensor Universitario, según las respuestas dadas, es el de realizar una queja (50%), seguido de la realización de una consulta (43%) o solicitar una mediación (1%). Ha de hacerse el inciso de la diferencia entre la interpretación que el usuario hace de la tipología de las actuaciones y el criterio de clasificación seguido por la Defensoría, lo que se refleja principalmente en el caso de las mediaciones.
- En un 64% de los casos la cuestión que ha llevado al interesado a acudir al Defensor Universitario es mayoritariamente de carácter académico (64%). Le siguen las cuestiones de carácter laboral (21%), de carácter administrativo (7%) y otras cuestiones sin especificar (7%). Básicamente estos resultados coinciden con las actuaciones solicitadas, si bien han de entenderse como agrupaciones de las temáticas manejadas por la Defensoría, dado que los ítem de la encuesta no contemplan todo el espectro temático recogido en esta memoria.
- El 57% de los encuestados ha acudido directamente al Defensor Universitario sin haber utilizado otras vías de información o de solución de su problema, lo que incide en lo ya comentado sobre el hecho de que muchas de las consultas o quejas realizadas están reguladas en las normas, reglamentos vigentes, así como informaciones públicas en el contenido de su web. Del 43% restante, se desconoce las vías a las que recurrieron antes de acceder a la Defensoría.

El 86% de los usuarios satisfecho con la accesibilidad del equipo de la Defensoría

- El 86% de los encuestados que respondieron manifiesta sentirse satisfecho o muy satisfecho con la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario.
- Se repite como en encuestas anteriores que, a pesar de que el 64% de los encuestados muestra su satisfacción con la actuación del Defensor, solo el 57% reconoce que éste la ha ayudado a resolver la cuestión planteada.

Este hecho evidencia que la mayoría de los que acuden al Defensor Universitario son conscientes de que no todos los problemas planteados tienen que ver con situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad.

- El 79% de los encuestados recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario, porcentaje que supera en 22 puntos porcentuales al de quienes manifiestan la ayuda en la resolución de la cuestión que plantearon.



---

## 3. Actuaciones de oficio

---

En este apartado de la memoria se recogen las recomendaciones y sugerencias elaboradas y emitidas por la Defensoría Universitaria durante el curso 2023-2024.

### 3.1. Recomendaciones emitidas

Si bien en la resolución de distintos casos se procede a emitir la correspondiente recomendación tendente a solucionar la situación o el problema planteados, en algunas ocasiones es necesario formular una recomendación de carácter general ante hechos que pueden afectar a más miembros de la comunidad universitaria, y no solo a los que han solicitado la actuación de la Defensoría. Estas últimas son a las que se hace referencia a continuación.

En este periodo se han emitido tres recomendaciones, cuya versión completa está disponible en la web del Defensor Universitario.

La primera de ellas, ***“Criterios para la asignación de Matrículas de Honor en los Trabajos Fin de Grado”***, dirigida el 16 de febrero de 2024 al Secretario General, con copia al Vicerrector de Estudios de Grado y Acceso.

Los motivos que han llevado a la Defensoría a emitir esta recomendación se fundamentan en que algunos centros llevan a cabo la asignación de estas calificaciones una vez han finalizado las distintas convocatorias para la presentación y defensa del TFG y otros centros proceden a la asignación de las matrículas de honor al finalizar la convocatoria de junio, por lo que los estudiantes que presentan su TFG en la convocatoria de septiembre no pueden optar a esta calificación. Por otra parte, la Defensoría entiende que no es admisible la renuncia a esta calificación por parte de los estudiantes que solicitan su Título de Grado con anterioridad a la adjudicación de las limitadas matrículas de honor, por vulnerar el criterio de equidad que ha de presidir la concesión de tal calificación; asimismo, tampoco parece adecuada la exclusión del proceso de adjudicación de matrículas de honor a los estudiantes que defienden su TFG en la convocatoria de septiembre.

Por ello, el Defensor Universitario recomienda:

*“Que se adopten las medidas oportunas para garantizar las mismas oportunidades de todos los estudiantes a optar a la Matrícula de Honor, con independencia de la convocatoria en la que presenten su TFG”.*

Como ampliación a la recomendación emitida el curso anterior con el asunto *“Idioma guías docentes”*, la recomendación **“Obligatoriedad de contar con las guías docentes en castellano”**, emitida el 18 de marzo de 2024 y dirigida al Vicerrectorado de Estudios de Grado y Acceso, al Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria y a Secretaría General, con copia a los Departamentos, Decanatos y Direcciones de Escuela, tiene su origen en un procedimiento de traslado de expediente a otra universidad en el que se exigía por parte de la universidad de destino la presentación de las guías docentes de las asignaturas cursadas en la UAH en castellano, pero las guías le fueron facilitadas en el idioma en que estaban publicadas, no en castellano. Teniendo en cuenta el artículo 15 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el Defensor recomienda:

*“Que se lleven a cabo las acciones necesarias para garantizar que todas las guías docentes, con independencia de la lengua en que se impartan, cuenten también con su versión en castellano”.*

Por último, el 15 de julio de 2024 el Defensor Universitario emite la recomendación **“Pago de las ayudas a la movilidad correspondientes a la convocatoria 2023-2024 en el marco de los programas Erasmus+ KA131 y KA171”**, dirigida a la Gerente de la Universidad, con copia al Vicerrector de Relaciones Internacionales.

A raíz de las quejas recibidas en la Defensoría sobre el tema y como consecuencia de la consulta realizada por el Servicio de Gestión Financiera a los asesores fiscales de la Universidad acerca del tratamiento a efectos de las retenciones en el IRPF del personal afectado por las convocatorias de movilidad internacional para formación dentro del programa Erasmus, tanto del PDI como del PTGAS, convocadas por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales tiene como respuesta, considerando lo establecido por la Dirección General de Tributos en su consulta vinculante V0359-20, de 14 de febrero, que se interpreta como que la *“ayuda objeto de la consulta tendría la consideración de rendimiento del trabajo”*, así como sobre la posibilidad de aplicar la exoneración de gravámenes relativos a gastos de locomoción y gastos normales de manutención y estancia, de acuerdo con la Dirección General de Tributos, en la consulta vinculante V0265-22 de 14 de febrero, según la cual para que las dietas por gastos de locomoción queden exoneradas de gravamen deben responder a una obligación que tenga el empleado o trabajador de desplazarse fuera de su centro de trabajo para realizar las tareas que le correspondan, el 29 de febrero de 2024 se comunica desde el Servicio de Gestión Financiera el necesario cambio de procedimiento, de modo que la tramitación de las ayudas se haga desde el Servicio de Gestión Económica de RRHH, lo que se comunica asimismo al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

Este cambio de procedimiento da lugar a una discriminación en el tratamiento fiscal de las ayudas para los adjudicatarios, en función de si su movilidad tiene lugar antes o después del 1 de enero de 2024, habiendo solicitado en todos los casos las ayudas dentro de la misma convocatoria. También el cambio de procedimiento ha dado lugar a que, en algunos casos, no se haya cumplido lo establecido en el punto 9 de las convocatorias de las ayudas, referente al pago de las ayudas, en el que se establece claramente que se abonará el 80% del importe de la ayuda al beneficiario antes del inicio de la movilidad, y el resto del importe y, en su caso, el importe correspondiente a los días de viajes después de la realización de la movilidad, una vez realizados los trámites establecidos en la propia convocatoria, lo que ha derivado en la financiación adelantada de la ayuda por parte de los afectados.

Por ello, el Defensor recomienda:

*“Que se habiliten los mecanismos de compensación que se estimen oportunos en aras a resolver la discriminación de tratamiento fiscal a quienes han sido afectados a partir del 1 de enero de 2024.*

*Que se proceda a la mayor brevedad posible al pago de las ayudas en cumplimiento de lo establecido en el punto 9 de la convocatoria de las ayudas de movilidad internacional (abono del 80% de la ayuda antes del inicio de la movilidad y del resto de la ayuda después de la realización de la movilidad una vez realizados los trámites establecidos en la convocatoria).*

*Que en las próximas convocatorias de estas ayudas se incluya la información correspondiente a la fiscalidad vinculada con las mismas”.*

### 3.2. Sugerencias remitidas

Durante el curso 2023-2024 la Defensoría ha remitido diferentes observaciones, en forma de sugerencias sobre las propuestas de modificación de diferentes normativas o propuesta de nuevas normas o reglamentos.

Los aspectos sobre los que la Defensoría hace las sugerencias, junto con su justificación, se presentan en el texto completo que de las mismas se incluyen en el Anexo D de esta Memoria, siendo los citados documentos los enumerados a continuación:

- Sugerencias de la Defensoría Universitaria sobre la propuesta de modificación de la Normativa de Evaluación de los aprendizajes.
- *Sugerencias de la Defensoría Universitaria a la propuesta de nueva normativa de matrícula en Estudios de Grado.*
- *Sugerencias de la Defensoría Universitaria a la propuesta de nueva normativa de permanencia en Estudios de Grado de la Universidad de Alcalá.*
- *Sugerencias de la Defensoría Universitaria a la propuesta de reglamento sobre la gestión de espacios en la Universidad de Alcalá.*

- *Observaciones a la propuesta de nueva normativa de Trabajos Fin de Grado.* Por el escaso tiempo que tuvo la Defensoría para estudiar la propuesta, estas observaciones fueron presentadas por el Defensor en la sesión de Consejo de Gobierno de 22 de febrero de 2024, en que fue aprobada la propuesta de normativa.
- El Consejo de Gobierno, en su sesión de 27 de abril de 2023 aprueba el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Universidad de Alcalá (Política de Calidad, Manual y Procesos) que incluye el Mecanismo Estudiantil de Transmisión de la Información y Seguimiento (Procedimiento METIS), que fue aprobado por la Comisión de Calidad en su sesión de 20 de abril de 2023.

El desarrollo de la idea de un procedimiento de este tipo puede redundar en una mayor implicación de las Delegaciones de estudiantes en la mejora de la calidad, a través de la información sobre normativas y reglamentos que afectan a sus representados y la ayuda en la presentación de quejas o reclamaciones sobre temas docentes, salvaguardando su anonimato en aras a evitar que afloren problemas que a título individual no suelen denunciarse por miedo a las posibles represalias que susciten, la Defensoría plantea una serie de observaciones en relación con el Procedimiento METIS, que se resumen a continuación:

- *Posible ausencia de legitimación de los representantes METIS* en la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, dado que el apartado 3 del Plan aprobado solo incluye como órganos responsables del proceso son el Vicerrectorado con competencias en calidad y el Defensor Universitario, el Reglamento de quejas y sugerencias de la Universidad de Alcalá no contempla a las Delegaciones de alumnos como órganos receptores o tramitadores, y el artículo 5 del Plan indica que solo existen dos vías institucionales para realizar quejas, sugerencias y reclamaciones -las contempladas en el Reglamento de quejas y sugerencias y las presentadas ante el Defensor Universitario-, no incluyendo a las Delegaciones de Estudiantes como se hace en el “Procedimiento III: METIS: Quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas a las Delegaciones de estudiantes”.
- *Carencia de base normativa*, al basarse el procedimiento en una norma aprobada por el Consejo de Estudiantes en su pleno de 22 de noviembre de 2022, pero no aprobada por el órgano competente.
- *Incumplimiento de la normativa sobre protección de datos.* En el procedimiento METIS se lleva a cabo tratamiento y almacenamiento de datos, que implicaría que antes de su aprobación e implantación debería contar con la valoración de la Delegada de protección de datos de la UAH, realizándose un informe de evaluación de impacto. No se especifica quién es el responsable del tratamiento de datos, quién es el encargado del tratamiento de datos personales ni cómo se van a cumplir con las obligaciones derivadas de cada uno de estos cargos. Tampoco se hace

referencia al ejercicio de los derechos correspondientes (acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición). En los partes no aparece la leyenda de protección de datos obligatoria para cualquier caso de tratamiento de datos personales., ni se indican las medidas de seguridad a adoptar para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos, quién se encarga de la custodia de los informes que se generen durante el proceso o cuánto tiempo se conservan estos informes.

- *Posible falta de objetividad*, dado que el informe a enviar al docente implicado lo realiza el responsable METIS de la correspondiente Delegación, en base al parte cumplimentado por el/la estudiante.
- *Falta de definición* en aspectos como si el profesor implicado ha de dar respuesta a la solución planteada en el informe o puede proponer una solución diferente o alternativa, la inclusión o no de la respuesta del docente al informe METIS, la remisión al estudiante afectado de la respuesta del docente, qué se entiende por respuesta satisfactoria y quién determina si lo es, cuál es el contenido del Informe que se remite al Departamento y/o al responsable del título o si se informa a las partes (estudiante y profesor) de la remisión del Informe al Departamento y/o al responsable del Título.
- *Incoherencia del procedimiento*. El procedimiento establece que en caso de no recibirse respuesta por parte del Departamento o de que esta no sea satisfactoria se envía el informe al Buzón de quejas y sugerencias. Según se prevé en el Reglamento de quejas y sugerencias se trasladaría de nuevo el asunto al Departamento, como órgano responsable en materia de docencia, mostrándose así el procedimiento como poco eficaz al dar lugar a un aumento significativo de los plazos de resolución en comparación con los establecidos en el caso de recurrir directamente al Buzón de quejas y sugerencias.
- *Archivo del informe*, sin aclarar quién y cómo se va a gestionar el archivo, de quién depende y quién sería el responsable de un uso indebido de la información.
- *Rol del Responsable METIS*. No parece adecuado que el Responsable METIS sea a la vez quien recibe la queja, elabora los informes, propone las soluciones, media entre el estudiante y el docente y supervise o verifique el seguimiento del cumplimiento de las soluciones propuestas y aceptadas.
- *Falta de definición de aspectos del informe anual* como los datos a incorporar, a quién se dirige, qué valor tiene o la publicidad a dar al mismo.

Estas observaciones se hicieron llegar tanto al Secretario General como a la Vicerrectora de Gestión de la Calidad, dando lugar a una reunión el 21 de diciembre de 2023, a la que se hace referencia en el apartado XX de esta Memoria, en la que se planteó la preocupación de la Defensoría sobre los aspectos citados.

### **3.3. Memorias del Defensor Universitario**

En las sesiones del Claustro de 28 de noviembre de 2023 y 24 de mayo de 2024 el Defensor presentó las Memorias del resumen de actuaciones de la Defensoría correspondientes a los cursos académicos 2021-2022 y 2022-2023, respectivamente.

Estas memorias pueden ser consultadas en la página web del Defensor Universitario.

---

## 4. Actividad institucional

---

Para cumplir con las funciones que tiene asignadas, el Defensor Universitario ha de disponer de información puntual y actualizada de las distintas disposiciones que se aprueban en la Universidad, así como 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 y otros órganos de la Universidad, se presentan como un elemento fundamental.

También en este sentido, el intercambio de opiniones y puntos de vista con otras Defensorías Universitarias sobre problemas que, o son comunes a parte de ellas o, aunque no se den en nuestra Universidad, puedan llegar a producirse, es una forma de puesta al día ante situaciones que han de ser tratadas en las Defensorías y los métodos más eficaces para su resolución, por lo que 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.

Mención aparte merecen tanto la conmemoración del XX Aniversario de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Alcalá como la reunión mantenida con la Consejería de Educación, Ciencia y Universidades de la Comunidad de Madrid.

### 4.1. Asistencia a sesiones de Órganos Colegiados

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

Invitado con voz, pero sin voto, el Defensor Universitario ha asistido a las sesiones ordinarias de Consejo de Gobierno celebradas durante este curso académico los

días 28 de septiembre de 2023 y 22 de febrero, 21 de marzo, 25 de abril, 20 de junio y 18 de julio de 2024, así como a la sesión extraordinaria de 3 de julio de 2024.

De igual forma ha asistido a las sesiones extraordinarias del Claustro Universitario celebradas el 13 de noviembre de 2023 y el 15 de febrero de 2024, y a las sesiones ordinarias de 28 de noviembre de 2023 y 24 de mayo de 2024, en las que, acompañado por los Defensores Adjuntos, presentó las Memorias anuales correspondientes a los cursos 2021-2022 y 2022-2023, respectivamente.

## **4.2. Reuniones mantenidas con instancias universitarias**

A lo largo del curso académico 2023-2024 la Defensoría Universitaria ha mantenido 16 reuniones con distintos miembros del Equipo de dirección y de otros órganos de la Universidad que se enumeran a continuación, destacando aquéllas en las que se trataron asuntos de especial relevancia.

- El 18 de septiembre de 2023 se reúne el Defensor con la Vicerrectora de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria y la Directora de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias para tratar diferentes aspectos relacionados con un Máster impartido por la UAH en colaboración con una empresa.
- El 20 de septiembre de 2023 se tratan temas relacionados con el procedimiento de la Defensoría Universitaria en la Sede Electrónica con la Jefa de Nuevos Procesos Administrativos y Administración Electrónica.
- El 21 de diciembre de 2023 el Defensor y los Defensores Adjuntos mantienen una reunión con las Vicerrectoras de Gestión de Calidad y de Estudiantes, Emprendimiento y Empleabilidad, el Secretario General, la Responsable de la Unidad de Protección de Datos, el Presidente del Consejo de Estudiantes y miembros de la Comisión Permanente del Consejo de Estudiantes, en la que desde la Defensoría se plantean las observaciones ya citadas sobre el Procedimiento METIS incluido en el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Universidad de Alcalá, llegándose al acuerdo de revisión del documento aprobado por el Consejo de Estudiantes sobre el mismo, en sus aspectos jurídicos y de protección de datos.
- El 12 de enero de 2024 el Defensor y el Defensor Adjunto se reúnen con el Rector para informarle de la intención de la Defensoría de realizar un acto de celebración del XX Aniversario de la Defensoría, con el fin de establecer la fecha de este que permita al Rector presidirlo.

## **4.3. Asistencia a encuentros, jornadas, conferencias y seminarios**

La relación de la Defensoría Universitaria con otras pertenecientes a las distintas Universidades, públicas y privadas, agrupadas en la Conferencia Estatal de

Defensorías Universitarias (CEDU) a nivel nacional o autonómico permite el intercambio de experiencias y el análisis y discusión de temas de interés común a todas ellas. En este sentido, la Defensoría Universitaria ha participado en las Jornadas y Encuentros relacionados a continuación:

- **Reunión de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid**, celebrada el 29 de septiembre en la Universidad Carlos III de Madrid, presidida por D. Emilio Olías Ruiz, Defensor de dicha Universidad, en la que participan las Universidades de Alcalá, Alfonso X El Sabio, Autónoma de Madrid, Carlos III de Madrid, Complutense de Madrid, Europea de Madrid, Francisco de Vitoria, Politécnica de Madrid, Rey Juan Carlos y San Pablo CEU. Durante la reunión se acuerda por unanimidad la creación de la agrupación *Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (DUCAM)* y el nombramiento como coordinador de la misma de D. Juan Soliveri de Carranza (Defensor de la Universidad de Alcalá), auxiliado por D. Ángel Antonio Rodríguez Sevillano (Defensor de la Universidad Politécnica de Madrid) como Vicecoordinador o Coordinador Adjunto y D. Alberto Sánchez Campos (Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos) como responsable de soporte digital, que serán los encargados de elaborar los estatutos de la agrupación, que se recogen en el Anexo E de esta memoria.
- **XXV Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias**, organizada por la Defensoría Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria los días 25 a 27 de octubre de 2023, a la que asisten todos los miembros de la Defensoría (Defensor, Defensores Adjuntos y PTGAS).

La inauguración del Encuentro estuvo a cargo de D. Lluís Serra Majem (rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria), D. Ciro Gutiérrez Ascanio (Viceconsejero de Universidades e Investigación del Gobierno de Canarias), D. Augusto Hidalgo Macario (Consejero del Área de Gobierno de Vicepresidencia Primera y de Obras Públicas, Infraestructuras, Arquitectura y Vivienda del Cabildo de Gran Canaria), D.ª Milagros Alario Trigueros (Presidenta de CEDU) y D.ª Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez (Defensora de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria).

Durante el Encuentro se celebraron las siguientes sesiones de trabajo

- *Relación entre la Inteligencia Artificial y las actuaciones de las Defensorías Universitarias*. Moderado por D. Emilio Olías Ruiz (Defensor Universitario de la Universidad Carlos III de Madrid) y con D. Ricardo Vergaz Benito (Vicerrector Adjunto para la UC3M Digital y Profesor Titular del Departamento de Tecnología Electrónica de la Universidad Carlos III de Madrid) como ponente.
- *Colaboración entre las Defensorías y los Consejos Sociales, como consecuencia del ejercicio de competencias descritas en la LOSU*. Moderada por D.ª Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez (Defensora Universitaria de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria), de la que fue ponente D. Miguel Ángel Acosta Rodríguez (Secretario General de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas).

- *La LOSU y la defensa de los derechos de la comunidad universitaria*. Debate moderado por D.<sup>ª</sup> Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez (Defensora Universitaria de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria) en el que intervinieron D. Elías Falcón (Presidente del Consejo de Estudiantes de la Universidad de La Laguna), D.<sup>ª</sup> Carmen Pérez de Ontiveros (Presidenta de la Comisión de Convivencia de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria) y D. Miguel Ángel Acosta Rodríguez (Secretario General de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas).
- *Relaciones encaje de las Defensorías con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la universidad*. Moderada por D.<sup>ª</sup> Belén Cardona Rubert (Síndica de Greuges de la Universitat de València) y D.<sup>ª</sup> Esther Pillado González (Valedora de la Universidade de Vigo), correspondiendo a D. Andrés Boix Palop (Vicesecretario General de la Universitat de València y Profesor Titular de Derecho Administrativo).

En el acto de clausura intervino por videoconferencia D. Joan Subirats Humet (Ministro de Universidades) y presencialmente D. Lluís Serra Majem, D. Ciro Gutiérrez Ascanio, D. Ángel Tristán Pimienta (Presidente del Consejo Social de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria), D.<sup>ª</sup> Milagros Alario Trigueros y D.<sup>ª</sup> Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez.

- **Asamblea de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios**, celebrada el 26 de octubre de 2023, dentro de las actividades incluidas en el Encuentro de Defensores celebrado en Las Palmas de Gran Canaria, en la que participó el Defensor Universitario. Durante la Asamblea se eligió a D. Lluís Caballol i Angelats (Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona) como nuevo Presidente de CEDU y se procedió a la elección de los miembros de la nueva Junta Ejecutiva de la Conferencia.

Durante la Asamblea, se presentó la formación de la agrupación DUCAM al resto de la Conferencia Estatal.

- **Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias**, celebrada el 24 de mayo de 2024 en la Universidad Carlos III de Madrid.

La inauguración de la jornada estuvo a cargo de D. Ángel Arias Hernández (Rector de la Universidad Carlos III de Madrid), D. Lluís Caballol i Angelats (Presidente de CEDU) y D. Emilio Olías Ruiz (Defensor de la Universidad Carlos III de Madrid).

Se establecieron dos mesas de trabajo paralelas:

- *Reflexiones y debate sobre la regulación de las Defensorías Universitarias en los Estatutos de las Universidades tras la Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario, de 22 de marzo*, que moderada por D. Emilio Olías Ruiz contó con la participación de D. Lluís Caballol i Angelats, D.<sup>ª</sup> Esther Pillado González (Valedora de la Universidade de Vigo), D. Rafael Valeriano Orden Jiménez (Defensor de la Universidad Complutense de Madrid) y D. Eduardo Gamero Casado (Exdefensor de las Universidades de Huelva y Pablo de Olavide).

Durante el desarrollo de esta mesa de trabajo se realizó una propuesta para la regulación de las defensorías universitarias en las universidades, que dé cumplimiento a lo establecido por la LOSU.

- *Salud mental y gestión del estrés y la ansiedad*, moderada por D.ª María del Mar Sánchez Pinilla (Defensora Adjunta de la Universidad Carlos III de Madrid), siendo ponente D. Andrés García Notario (Defensor de la Universidad Alfonso X El Sabio), quién dirigió el taller práctico que se realizó sobre el tema.

También durante este curso la Defensoría, en la persona de la Defensora Adjunta ha participado en el **Webinar “Data management software for Ombuds Offices- Case study from a portuguese higher education student ombuds office”**, organizado por la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE) que se celebró el 4 de diciembre de 2023 y en el que participaron como ponentes Alfonso Gomes, Miguel Manteigueiro y Pedro Inácio, de la Universidad de Beira Interior, presidiendo Ryan Smith (Miembro de la Junta Directiva de ENOHE) el seminario y actuando como moderador Josef Leidnfrost (Asesor Presidencial de ENOHE).

#### 4.4. Reunión DUCAM-Consejería de Educación, Ciencia y Universidades de la Comunidad de Madrid

El 27 de junio de 2024 una representación de la DUCAM, constituida por Juan Soliveri de Carranza (Defensor de la Universidad de Alcalá y Coordinador de DUCAM), Ángel Antonio Rodríguez Sevillano (Defensor de la Universidad Politécnica de Madrid y Coordinador Adjunto de DUCAM), Mar Moreno Rebato (Defensora Adjunta de la Universidad Rey Juan Carlos) y Yolanda Fernández Vivas (Defensora Adjunta de la Universidad de Alcalá), se reunió en la Dirección General de Universidades de la Comunidad de Madrid con D.ª Ana Ramírez de Molina, Viceconsejera de Universidades, Investigación y Ciencia, y con D. Nicolás Javier Casas Calvo, Director General de Universidades, para presentarles y entregarles la propuesta de la DUCAM en torno a la regulación de las Defensorías Universitarias en la futura “Ley de Enseñanzas Superiores, Ciencia y Universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid (LESCUCAM)”, que se recogen en el documento incluido en el Anexo E.

La reunión transcurrió en un clima de alta cordialidad, donde los representantes de DUCAM explicamos el papel de los Defensores Universitarios en las universidades y las particularidades de la labor que desarrollan; a continuación, se trató su encaje en la LOU y la LOSU, incidiendo en el caso de esta última en los diversos detalles que desde la experiencia de la CEDU/DUCAM deberían tenerse en cuenta en su futuro traslado a la LESCUCAM, prestando especial atención a dos aspectos: en primer lugar, la necesidad de que las Defensorías tengan una regulación diferenciada en la Ley; en segundo lugar, el que se incorporase expresamente en la ley la obligación de las universidades de proveer a las Defensorías Universitarias de los medios materiales y personales suficientes para el desempeño de sus funciones. Además, los representantes de DUCAM

resaltamos el hecho de que esta propuesta ha sido elaborada en conjunto y de forma consensuada tanto por las universidades públicas como por las privadas.

La Viceconsejera y el Director General de Universidades, aunque al comenzar la reunión reconocieron que no habían previsto, en principio, incorporar a las Defensorías en la ley autonómica, se mostraron receptivos a la propuesta realizada, por lo que los Defensores quedamos a su disposición para solventar cualquier tipo de duda o aclaración que pudiera emanar de dicha propuesta, así como de otros temas de interés común que puedan surgir en el futuro. Con ello se dio por terminada la reunión.

#### 4.5. XX Aniversario de la Defensoría Universitaria

El 16 de febrero de 2004 el Claustro de la Universidad de Alcalá elige al primer Defensor de nuestra Universidad, José Antonio Gonzalo Angulo, quien se encarga de elaborar el *Reglamento del Defensor Universitario*, aprobado por el Claustro en su sesión de 4 de junio de 2004 y modificado en la sesión de 30 de mayo de 2005.

Por este motivo el 29 de febrero se celebró en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá el XX Aniversario de la constitución de su Defensoría Universitaria. Con este acto se ha pretendido rendir homenaje a los distintos equipos que han pasado por la Defensoría Universitaria a lo largo de estos años y, en general, dar visibilidad a la labor que realizamos.

Al acto asistieron, junto al Rector y Rectores Eméritos de nuestra Universidad distintos miembros del Equipo de Dirección, autoridades académicas y de administración y gerencia, Defensores y Defensoras de distintas Universidades públicas y privadas de la Comunidad de Madrid, así como las Defensoras de la Universidad de Salamanca y de la UNED, y los miembros del Órgano de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, entre otros invitados.

El acto se inició con unas palabras de bienvenida del Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, y la lectura de la carta de felicitación remitida por D. Lluís Caballol i Angelats, presidente de la CEDU.

Seguidamente, asistimos a la conferencia "*La defensa de los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria: historia, perspectivas y desafíos de las defensorías universitarias*", impartida por Rafael Orden Jiménez (Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid y vicepresidente de la CEDU), Emilio Olías Ruiz (Defensor Universitario de la Universidad Carlos III de Madrid y miembro de la Junta Directiva de ENOHE) Ángel Antonio Rodríguez Sevillano (Defensor Universitario de la Universidad Politécnica de Madrid y coordinador adjunto de la agrupación DUCAM) y Elena Gómez Sánchez (Defensora de la Universidad Europea de Madrid).

A continuación, se procedió a la entrega de un *reconocimiento conmemorativo* a los anteriores Defensores Universitarios de la Universidad de Alcalá, que dirigieron unas breves palabras al auditorio, Defensores Adjuntos y a la persona que ha

Se cumplen 20 años de la puesta en funcionamiento de la Defensoría Universitaria

estado al frente de la administración y gestión de la Defensoría desde su puesta en marcha, y que se relacionan a continuación:

- José Antonio Gonzalo Angulo (Defensor Universitario 2004-2007).
- María José Carmena Sierra (Defensora Universitaria Adjunta del 2004-2007, y Defensora Universitaria en funciones 2007-2008).
- Juan Díez Ballesteros (Defensor Universitario 2008-2011).
- Miguel Rodríguez Blanco (Defensor Universitario Adjunto 2008-2010).
- María Enriqueta Arias Fernández (Defensora Universitaria Adjunta 2008-2011 y Defensora Universitaria 2011-2016).
- José Juan Vázquez Cabrera (Defensor Universitario Adjunto 2010-2011).
- María del Pilar Sancho López (Defensora Universitaria Adjunta 2012-2014).
- María Díaz Crego (Defensora Universitaria Adjunta 2013-2015).
- Tomás Gallego Izquierdo (Defensor Universitario Adjunto 2014-2016).
- Juana Rodríguez Bullido (Defensora Universitaria Adjunta 2015-2016).
- Gonzalo Pérez Suárez (Defensor Universitario 2016-2022).
- María Jesús Pérez Lobón (Técnico de Gestión y Administración y Servicios 2004-2013).

Por último, intervino el Rector de la Universidad de Alcalá, con lo que se dio por finalizado el acto.



---

## 5. 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 levantan las actas correspondientes, que sirven de referencia para que el Defensor fije su política de actuación, aunque no esté condicionado ni vinculado necesariamente por las opiniones y sugerencias expresadas en ellas.

Durante el curso 2023-2024 el Órgano de Participación y Asesoramiento se ha reunido en sesión plenaria los días 15 de noviembre de 2023 y 21 de mayo de 2024, estando las actas de las reuniones disponibles en la página web del Defensor.

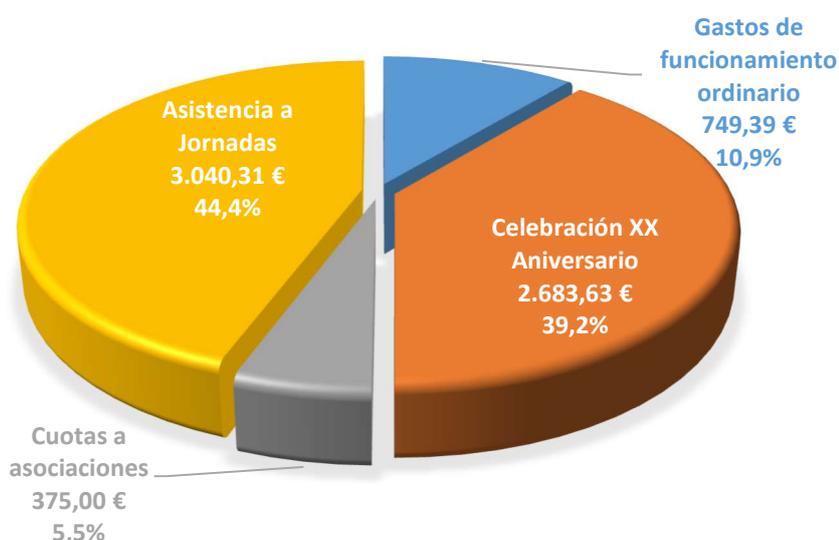


## 6. Resumen de gastos

Ejecutado el  
57,1% del  
presupuesto

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

Con esta consideración, el gasto efectuado durante este curso ha sido de 6.848,33 €, que suponen un 57,1% del presupuesto, desglosado en términos generales en la Figura 34.



**FIGURA 35. RESUMEN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA: CURSO 2023-2024.**

La mayor partida de gasto corresponde al grupo de Asistencia a Jornadas, que supone el 44,4% del total ejecutado, equivalente a la cuarta parte del gasto, incluyéndose en esta partida los costes de inscripción, viajes, alojamiento y dietas, de distintos eventos a los que ha asistido algún miembro de la Defensoría, junto con las inscripciones y reservas de alojamiento y viajes al Encuentro Anual de la CEDU a celebrar en Huelva el próximo curso académico.

La siguiente partida en orden decreciente de gasto es la correspondiente a la celebración del XX Aniversario de la Defensoría Universitaria que supone el 39,2% (22,4% del presupuesto) e incluye todos los gastos derivados de la organización y realización del evento.

Poco más del 10% del gasto, que equivale a un 6,2% del presupuesto total, corresponde a los gastos corrientes de funcionamiento de la Defensoría (material de oficina y fotocopidora) y el resto al pago de cuotas de las asociaciones a las que pertenece la Defensoría (CEDU y ENOHE).

---

## Consideraciones finales

---

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas por la Defensoría Universitaria durante el curso 2023-2024, curso marcado por cumplirse 20 años de la creación de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Alcalá, celebrando esta onomástica con un acto de homenaje a cuantas personas han dedicado parte de su carrera profesional a *«velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios»*.

Un curso en el que se ha formalizado la red de las Defensorías madrileñas agrupadas en la red DUCAM (Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid), de la que formamos parte Defensorías de Universidades tanto públicas como privadas madrileñas, y que he tenido el honor de coordinar.

Durante el curso 2023-2024 se ha recurrido a la Defensoría en 145 ocasiones, tramitándose el 92,4% de las solicitudes presentadas, de las cuales el 96,3% lo han sido a título individual.

De las solicitudes presentadas a instancia de parte, los datos más relevantes que se deben destacar aquí son que el 77,6% de las mismas se ha realizado a través del correo electrónico, el 96% lo han sido a título individual y existe una diferencia de 15 puntos porcentuales de las solicitadas por mujeres frente a las presentadas por hombres, produciéndose el 50% en los meses de mayo, junio y julio en los que la actividad de evaluación y calificación es mayor y tiene lugar el proceso de matriculación de los estudiantes de Grado.

La tramitación se ha dado por finalizada como abandono en el 4,5% de los casos debido a la falta de respuesta de los interesados o a renuncia expresa a seguir con las actuaciones desde la Defensoría, y en un 1,5% los casos han sido derivados a los órganos de la Universidad competentes para su resolución.

Los principales tipos de actuación han sido las consultas que ha caído 7 puntos porcentuales desde el curso 2019-2020, y las quejas han subido 8,7 puntos en el mismo periodo, aunque en números absolutos se da la tendencia a la baja en ambos casos.

El origen mayoritario de las consultas y quejas se encuentra en los Centros, que, junto con los Departamentos, dan lugar al 93,3% de las actuaciones, lo que es lógico dados los colectivos (Estudiantes y PDI) más estrechamente relacionados con ellos.

Los temas que más preocupan a la comunidad universitaria son los relacionados con aspectos docentes, lo que también es lógico dado que los colectivos de Estudiantes y del PDI generan el 95,5% de los casos tramitados.

Como temas a destacar relacionados con las actuaciones a instancia de parte del colectivo de Estudiantes se encuentran los problemas surgidos por la aplicación de la normativa de permanencia en los Másteres Universitarios a aquellos estudiantes extranjeros que han de solicitar el correspondiente visado de estudios, los derivados de la no disponibilidad de las guías docentes en castellano, los procedimientos y criterios seguidos en la asignación de las matrículas de honor en los TFG o la falta de procedimientos para reclamar la calificación de una tesis doctoral. El análisis de estas problemáticas ha dado lugar a la emisión de diferentes recomendaciones, o la consulta a las autoridades académicas sobre la forma de resolverlas en un futuro próximo. Otra cuestión también problemática y que no ha tenido una solución clara, es cómo se debe actuar o qué norma debe aplicarse cuando un estudiante no puede asistir o realizar una prueba de evaluación continua (ya sea un examen parcial o una actividad práctica) por causa justificada. A este respecto, siendo conscientes de la dificultad que supone establecer una regulación con carácter general de este aspecto concreto y teniendo en cuenta las diversas casuísticas que pueden darse respecto al tipo de actividad de evaluación continua concreta, sería recomendable establecer unas reglas claras de actuación ante estos casos, que beneficiarán tanto al profesorado como a los estudiantes.

En el caso de los colectivos del PDI y del PTGAS se han recibido distintas quejas y consultas relacionadas con las retenciones a aplicar en el pago de ayudas a la movilidad, basadas en la respuesta de la Dirección General de Tributos ante una consulta realizada en su día, que ha dado lugar a la emisión por parte de la Defensoría de una recomendación en aras a conseguir un trato igualitario para todos aquellos que han participado y conseguido este tipo de ayudas en la misma convocatoria. También, un año más, han llegado casos relacionados con la manera en la que se adoptan decisiones en las áreas de conocimiento y en las unidades docentes, y con problemas a la hora de llevar a cabo el reparto de la docencia.

De especial interés para nuestro estudiantado y profesorado debe ser el conocimiento de la normativa universitaria, para lo cual se recomienda desde la Defensoría que se lleven a cabo campañas informativas para estos colectivos sobre las normas y reglamentos que les afectan, así como sobre los procedimientos de reclamación existentes ante diferentes situaciones. Igualmente, resulta fundamental, desde nuestro punto de vista, insistir en la necesidad de cumplir con los plazos correspondientes, en especial en el cierre de actas, convalidaciones, actuación de las Comisiones de compensación curricular, entre otros, para no causar ningún perjuicio a los estudiantes por ello

Aunque varían de un curso a otro, siguen dándose incumplimientos de lo establecido en las guías docentes, en especial en lo referente a los procesos de evaluación y calificación, recordándose de nuevo desde la Defensoría que la modificación de dichos procesos han de seguir escrupulosamente lo que la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes recoge en lo referente a la modificación de los contenidos de la guía docente en cualquiera de sus apartados. Asimismo, también se recuerda que no es posible aplicar criterios de calificación o evaluación distintos o no previstos en la guía docente.

Con respecto a aquellos casos que desde la Defensoría son derivados a la Comisión de Convivencia, por entender que es esta la legitimada para su resolución, sería deseable que desde esta Comisión se informe a la Defensoría sobre la resolución que se ha dado a los mismos, con el fin de poder implementar de la forma más adecuada posible la forma de proceder ante las situaciones que han dado lugar a esta derivación.

Resaltar la baja participación de estudiantes y miembros del PTGAS en la encuesta de satisfacción del usuario que se les remite desde la Defensoría y que nos lleva a plantear el estudio de nuevas formas de llevarlas a cabo e incentivar la participación de los miembros de todos los colectivos.

También es importante insistir en que la puesta en marcha de cualquier tipo de actuación o la elaboración de nuevas normativas por parte de la Universidad deben realizarse de tal modo que se garanticen los derechos de la comunidad universitaria de forma clara e inequívoca, además de proceder a modificar cuantas normas y reglamentos sean necesarios para adaptarse a los cambios legislativos que se vayan produciendo, evitando contradicciones en su aplicación. Para ello, la Defensoría se ofrece para, antes de proceder a su aprobación, revisar los textos y, en base a la experiencia acumulada por esta institución a lo largo de los años, hacer las sugerencias que traten de corregir estas contradicciones o prevengan de posibles problemas que puedan generarse con su aplicación.

Por último, debemos cerrar esta memoria agradeciendo la responsabilidad, colaboración y compromiso de todos aquellos miembros de la comunidad universitaria que se han visto requeridos para responder a nuestras solicitudes, permitiendo así dar la respuesta más adecuada a cuantas consultas y quejas nos han sido planteadas por estudiantes, profesores, investigadores, personal de administración y servicios y personas vinculadas con la Universidad, aunque no sea directamente.

Somos conscientes, como así lo reflejan las encuestas de satisfacción de los usuarios, de que no siempre se da la respuesta esperada por quienes recurren al Defensor. Pero ha de tenerse en cuenta que el deber del Defensor y sus Adjuntos es velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los órganos y servicios de esta, con el fin de evitar situaciones de discriminación, indefensión o arbitrariedad. Situaciones que no siempre se dan, aunque los reclamantes estén convencidos de lo contrario.



# Anexos

## A. Registro de actuaciones a instancia de parte

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Cerrado	Queja	Acceso/Matrícula	Resolución por la demora en la matriculación de Máster, causada por el retraso en la obtención del visado para estudiar en España.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Acceso/Matrícula	Problemas de matrícula por no haberse cerrado en plazo las actas del curso anterior.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Planes de Estudio	Imposibilidad de presentar TFG por no tener resolución de la solicitud de compensación curricular.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Información sobre la actividad docente asociada a los contratos María Zambrano y el futuro de las plazas.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Expediente Académico	Resolución respecto a una solicitud de convocatorias extraordinarias para superar una asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Trato recibido y criterios seguidos para la evaluación de su TFG.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Reconocimiento de créditos tras una estancia Erasmus.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Interpretación del Reglamento de Trabajo de Fin de Máster y el papel del director a la hora de autorizar su presentación.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Tesis Doctoral	Plazos de corrección de manuscrito de Tesis Doctoral.
PDI	Cerrado	Queja	Actividad Académica	Comentarios de los estudiantes en las encuestas docentes, solicitando que se eliminen.
Estudiantes	Desestimado	Queja	Acceso/Matrícula	Problemas con la matrícula.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Respuesta de tutora de TFM ante acusaciones de estudiante por la labor de tutorización.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente Académico	Procedimiento para solicitar una ampliación de la permanencia para finalizar el Grado que está estudiando.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Reclamación por no mantenimiento este curso de la nota de las prácticas de laboratorio de una asignatura que fueron aprobadas hace cinco años.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Acceso/Matrícula	Imposibilidad de obtener Mención por falta de oferta de optativas necesarias.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Expediente Académico	Paralización del pago de tasas para obtención del título sin la acreditación necesaria de idioma extranjero.
Estudiantes	Desestimado	Queja	Acceso/Matrícula	No remite los datos solicitados.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente Académico	Problemas en la certificación oficial de asignaturas cursadas.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Imposibilidad de realizar el Prácticum de un segundo Grado en noviembre, con el perjuicio consiguiente.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	No incorporación de la nota de una asignatura en su expediente con graves consecuencias, como haber agotado la permanencia en sus estudios de Máster.
PDI	Cerrado	Registro de hechos	Actividad Académica	Competencia en la revisión de guías docentes.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Retraso en la convalidación de asignaturas cursadas en Erasmus por parte del Decanato.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Obligatoriedad de asistir a clases teóricas para seguir la evaluación continua de una asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Retraso en la convalidación de asignaturas cursadas en Erasmus por parte del Decanato.
PDI	Cerrado	Registro de hechos	Vida Universitaria	Uso indebido del teléfono móvil en el transcurso de una clase.
Estudiantes	Desestimado	Queja	Vida Universitaria	Desestimado por no remitir datos.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Acceso/Matrícula	Número de créditos admitidos en matrícula.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Actividad Investigadora	No estimación de beca del ISCIII por problemas de gestión de la Fundación del Hospital Príncipe de Asturias.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Asuntos Económicos	No incorporación a expediente de la MH en el TFG por haberse cerrado el expediente académico al haber solicitado el título.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Asesoramiento y amparo ante disconformidad por el reparto docente de una asignatura sobrevenido por baja médica de un profesor de su Departamento.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Dificultad para llegar a los exámenes a las 8 de la mañana.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente Académico	Disconformidad en resolución de reconocimiento de créditos.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Adecuación de distintos aspectos de las guías docentes.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Asuntos Económicos	Situación precaria por problemas derivados de su situación económica y de salud.
PDI	Cerrado	Queja	Actividad Investigadora	Problemas para financiar las campañas de investigación.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Imposibilidad de contactar con sus profesores, que le impiden presentar el TFM.
Estudiantes	Cerrado	Registro de hechos	Planes de Estudio	Matriculación en asignatura de curso extinguido en plan antiguo.
PDI	Cerrado	Registro de hechos	Vida Universitaria	Amparo frente a unas manifestaciones por parte del personal PTGAS por posible maltrato por parte del profesor en una conversación telefónica mantenida fuera de tono.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Aplicación de criterios de calificación no especificados en la guía docente.
Otros	Desestimado	Consulta	Asuntos Económicos	Información sobre cotización a la SS por becas de la Universidad de Alcalá ya disfrutadas.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Criterio de calificación.
PTGAS	Cerrado	Consulta	Vida Universitaria	Adaptación de jornada por conciliación familiar.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Vida Universitaria	Supuestos comentarios despectivos de un profesor sobre estudiantes con discapacidad.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatorias disponibles y ayudas académicas.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Cambios de horarios y fechas de exámenes de una asignatura.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Desestimado	Registro de hechos	Planes de Estudio	Prácticas externas de los estudiantes de la UAH en el ISCIII.
PDI	Cerrado	Consulta	Asuntos Económicos	Desacuerdo con pago de dietas.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Convocatoria de defensa de TFG en estudios en extinción.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Procedimiento de revisión y reclamación de calificaciones.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Planes de Estudio	Cambio de grupo.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Tiempo de custodia pruebas de evaluación.
Estudiantes	Cerrado	Mediación	Actividad Académica	Problema causado por el cambio de horario de una asignatura.
Estudiantes	Abandono	Consulta	Acceso/Matrícula	Posibilidad de cambiar la matrícula de una asignatura optativa fuera del plazo establecido para ello.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Reclamación de calificaciones.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Procedimiento para el reparto docente.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Procedimiento para solicitar compensación de una asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Planes de Estudio	Cambio de horario y grupo debido a una situación sobrevenida de la que no se ha informado adecuadamente a los estudiantes.
Estudiantes	Cerrado	Registro de hechos	Vida Universitaria	Cómo actuar ante la apertura de un expediente disciplinario y la entrevista solicitada por la Inspección de Servicios.
PDI	Cerrado	Registro de hechos	Vida Universitaria	Presunto acoso sufrido por un tutor de prácticum por parte de su tutoranda.
Estudiantes	Derivado	Consulta	Tesis Doctoral	Problema relacionado con la concesión de calificación "cum laude".
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Desestimación de la compensación curricular.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Impartición y evaluación/calificación de asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Registro de hechos	Asuntos Económicos	Posible estafa.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Desatención de su tutora a la hora de preparar su TFG.
PDI	Cerrado	Queja	Vida Universitaria	Problema de convivencia con estudiante en clase.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Cómo actuar ante la imposibilidad sobrevenida de acudir a una prueba de evaluación por enfermedad.
Estudiantes	Desestimado	Queja	Vida Universitaria	Trato recibido por una profesora.
PTGAS	Abandono	Registro de hechos	Asuntos Laborales	Posible perjuicio por acuerdo firmado por Gerencia y Comité de Empresa.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Acceso/Matrícula	Anulación de matrícula de varias asignaturas para poder continuar con estudios, accediendo la Universidad sólo parcialmente.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Modificación individual de fecha de examen.
PDI	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Actuación para realizar pruebas de evaluación ante causas justificadas de una estudiante.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Acceso/Matrícula	Presentación de solicitud de prórroga para poder presentar TFM fuera de plazo.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Planes de Estudio	Contenido de diversas guías docentes del Grado en Medicina.
PDI	Cerrado	Registro de hechos	Vida Universitaria	Trato no correcto de estudiante de TFM.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Reclamación sobre la docencia de una asignatura sin ningún aprobado en el primer parcial.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Fechas propuestas por el Centro para defensa de TFG.
Estudiantes	Abandono	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Problema con el examen de una asignatura.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Reparto docente motivado por baja médica del interesado.
Estudiantes	Desestimado	Consulta	Planes de Estudio	Guía docente de asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Registro de hechos	Planes de Estudio	Pago por parte de estudiantes para realizar prácticas de campo.
PDI	Cerrado	Registro de hechos	Evaluación de los Aprendizajes	Presunto fraude académico llevado a cabo por un estudiante.
Estudiantes	Cerrado	Registro de hechos	Planes de Estudio	Modificación de Plan de Estudios.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Vida Universitaria	Posible exposición pública de documentos sensibles.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Falta de respuesta por parte de tutora de TFM sobre el mismo.
PDI	Cerrado	Queja	Asuntos Económicos	No aplicación de subida salarial al personal investigador contratado que sí se aplica al PDI.
PDI	Cerrado	Registro de hechos	Asuntos Laborales	Problemas en la renovación de la plaza de profesor asociado.
Estudiantes	Desestimado	Registro de hechos	Evaluación de los Aprendizajes	Imposibilidad asistencia a exámenes en fecha oficial por enfermedad.
PDI	Cerrado	Queja	Vida Universitaria	Comportamiento inadecuado de un estudiante.
Estudiantes	Abandono	Registro de hechos	Vida Universitaria	Presunto acoso por gente ajena a la Universidad.
Estudiantes	Desestimado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	No remite datos solicitados.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Vida Universitaria	Conflicto de representantes de estudiantes con docente y posible repercusión en calificación y revisión de calificaciones.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Adaptación examen a estudiante con necesidades educativas especiales.
PDI	Cerrado	Queja	Actividad Académica	Formación adecuada para profesorado novel.
OTROS	Cerrado	Queja	Expediente académico	No recepción del título de Máster cursado, impartido por la UAH y la sociedad ITER.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente académico	Denegación de permanencia por haber disfrutado ya de una prórroga.
PDI	Cerrado	Queja	Asuntos Económicos	Pago de ayuda movilidad Erasmus KA171.
PTGAS	Cerrado	Queja	Asuntos Económicos	Pago de ayuda de movilidad Erasmus KA131.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Presunto plagio de trabajo y suspenso de asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Vida Universitaria	Requisitos para presentarse a la Presidencia del CEUAH.
PDI	Cerrado	Consulta	Actividad Académica	Carga docente que suponen las prácticas externas y el prácticum de Magisterio para el profesorado.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Tramitación de quejas a través del sistema METIS.
PDI	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Copia en examen por parte de un estudiante.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación de una asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Número de convocatorias y permanencia.
Estudiantes	Abandono	Queja	Acceso/Matrícula	Beca de residencia.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Abandono	Consulta	Planes de Estudio	Director de TFM, por falta de tiempo para corrección, le dice a la estudiante que lo defienda en la convocatoria de septiembre.
PDI	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Órgano que debe informar a un Tribunal de Compensación de si un estudiante ha sido sancionado o no con un expediente disciplinario por cometer fraude académico.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en la guía docente.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente académico	Compensación curricular.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Discrepancia con examen.
Estudiantes	Desestimado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Modificación fecha oficial de examen.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificación de un examen oral.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación no acorde con guía docente.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación y calificación de asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Planes de Estudio	Cambio de profesores que imparten una asignatura de un curso a otro.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	No consideración de trabajos en calificación final.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Imposibilidad de revisar calificaciones en fecha establecida.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Procedimiento para reclamar por disconformidad con el proceso de evaluación y con la calificación final.
PTGAS	Cerrado	Queja	Vida Universitaria	Asesoramiento para actuar ante comportamiento inadecuado de unos alumnos que han grabado y difundido las conversaciones mantenidas por el personal de la Secretaría.
Estudiantes	Desestimado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de examen.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificaciones.
PDI	Cerrado	Queja	Asuntos Económicos	Pago de ayuda de movilidad Erasmus KA171.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Forma de evaluación no acorde a contenidos explicados.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Acceso/Matrícula	Problemas informáticos para realizar preinscripción en Máster Universitario, sin posible alternativa por parte de la Secretaría de Alumnos.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación no acorde con guía docente.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente académico	Prórroga de estudios.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	Problemas para realizar las prácticas externas de Máster.
PDI	Cerrado	Queja	Asuntos Económicos	Pago de ayuda a movilidad Erasmus KA171.
PTGAS	Cerrado	Queja	Asuntos Laborales	Confusión y presunta indefensión ante la nota informativa publicada por el presidente del tribunal que ha de juzgar la convocatoria de pruebas selectivas para el ingreso en la escala administrativa C.

COLECTIVO	RESOLUCIÓN	ACTUACIÓN	TEMÁTICA	ASUNTO
Estudiantes	Derivado	Registro de hechos	Vida Universitaria	Información sobre agresión sufrida en campus universitario, presuntamente, por parte de otro estudiante.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Acceso/Matrícula	Problema de matrícula por expediente bloqueado.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Desacuerdo con calificación.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Acceso/Matrícula	Falta de solicitud de subsanación de errores en preinscripción.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente académico	Solicitud denegada de traslado de expediente.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Expediente académico	Falta de diligencia de la Facultad en la expedición de documento acreditativo de finalización de estudios para poder matricularse en un Máster de otra Universidad.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Reclamación formal sobre la calificación de un examen por posible plagio.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Procedimiento de revisión de calificaciones.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Evaluación no acorde con guía docente.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Calificación en asignatura.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Evaluación de los Aprendizajes	Disconformidad con calificaciones.
Estudiantes	Cerrado	Queja	Planes de Estudio	No contempladas las ayudas a estudiantes con menos oportunidades (familia numerosa) en beca Erasmus.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Evaluación de los Aprendizajes	Revisión de calificación de prácticas externas.
Estudiantes	Cerrado	Consulta	Expediente académico	Solicitud de permanencia
Estudiantes	Cerrado	Registro de hechos	Acceso/Matrícula	Dificultad con la realización de la matrícula.

## B. Temáticas y temas de las actuaciones a instancia tramitadas

TEMÁTICA	TEMA	CASOS
<b>COLECTIVO DE ESTUDIANTES</b>		<b>99</b>
<b>ACCESO/MATRÍCULA</b>		<b>12</b>
	Anulación de matrícula	2
	Matrícula	4
	Modificación de matrícula	2
	Preinscripción	2
	Solicitud de beca	1
	Otros	1
<b>ACTIVIDAD INVESTIGADORA</b>		<b>1</b>
	Beca de investigación	1
<b>ASUNTOS ECONÓMICOS</b>		<b>3</b>
	Precios y tasas	1
	Otros	2
<b>EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES</b>		<b>37</b>
	Comisión de reclamación	1
	Convocatorias	3
	Copia y plagio	1
	Evaluación	13
	Exámenes	7
	Revisión calificaciones	11
	Otros	1
<b>EXPEDIENTE ACADÉMICO</b>		<b>14</b>
	Compensación curricular	3
	Convalidaciones	1
	Permanencia	6
	Título	2
	Otros	2
<b>PLANES DE ESTUDIO</b>		<b>23</b>
	Guías docentes	1
	Horarios	4
	Prácticas externas	1
	Prácticas/Prácticum	2
	Programas intercambio	4
	Trabajo Fin de Grado	5
	Trabajo Fin de Máster	3
	Otros	3
<b>TESIS DOCTORAL</b>		<b>2</b>
	Tutor/Director de Tesis	1
	Otros	1

TEMÁTICA	TEMA	CASOS
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>		<b>7</b>
	Problemas convivencia	2
	Procedimiento disciplinario	1
	Representación	2
	Otros	2
<b>COLECTIVO DEL PDI</b>		<b>29</b>
<b>ACTIVIDAD ACADÉMICA</b>		<b>12</b>
	Guías docentes	2
	Programa "Docencia"	1
	Reparto docente	5
	Otros	4
<b>ACTIVIDAD INVESTIGADORA</b>		<b>1</b>
	Proyectos I+D	1
<b>ASUNTOS ECONÓMICOS</b>		<b>5</b>
	Ayudas	1
	Retribuciones	1
	Otros	3
<b>ASUNTOS LABORALES</b>		<b>1</b>
	Concursos/Oposiciones	1
<b>EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES</b>		<b>4</b>
	Copia y plagio	2
	Exámenes	1
	Otros	1
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>		<b>6</b>
	Acoso	1
	Problemas convivencia	5
<b>COLECTIVO DEL PTGAS</b>		<b>5</b>
<b>ASUNTOS ECONÓMICOS</b>		<b>1</b>
	Otros	1
<b>ASUNTOS LABORALES</b>		<b>2</b>
	Concursos/Oposiciones	1
	Otros	1
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>		<b>2</b>
	Comportamiento inadecuado	1
	Conciliación familiar	1
<b>COLECTIVO OTROS</b>		<b>1</b>
<b>EXPEDIENTE ACADÉMICO</b>		<b>1</b>
	Título	1

## C. Resultados de la encuesta de satisfacción

	Respuestas
<b>1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?</b>	
Estudiantes	7
Personal de Administración y Servicios	0
Personal Docente e Investigador	7
Otros	0
<b>2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?</b>	
Compañeros/as y/o delegados/as de clase	3
Internet	3
Profesores/as	6
Publicidad, carteles	0
Otro (Por favor especifique)	2
<b>3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?</b>	
Consulta	6
Queja	7
Mediación	1
Otro (Por favor especifique)	0
<b>4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue...</b>	
De carácter académico	9
De carácter laboral	3
Otros	1
De carácter administrativo	1
Sobre instalaciones y recursos materiales	0
<b>5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?</b>	
Sí	6
No	8
<b>6. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el equipo del Defensor Universitario:</b>	
Muy satisfecho	7
Satisfecho	5
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	2
<b>8. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?</b>	
Muy satisfecho	6
Satisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	3
<b>9. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?</b>	
Sí	8
No	6
<b>10. ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario?</b>	
Sí	11
No	3

## D. Sugerencias remitidas



### DEFENSOR UNIVERSITARIO

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

### SUGERENCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Examinada la documentación relativa a la Propuesta de Modificación de la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, desde la Defensoría Universitaria se proponen una serie de sugerencias para su valoración:

- **ARTÍCULO 3.**

El **apartado i)** se mantiene sin modificaciones con respecto a la normativa vigente, definiendo la Guía Docente como el “... *documento público de referencia en el que se recoge el plan docente de cada asignatura* ...”.

Entendemos en la Defensoría que, por coherencia con el apartado c) del artículo 33 de la LOSU debería incluirse de forma explícita en esta definición la lengua de impartición de la asignatura, pudiendo quedar redactado el apartado i) del artículo 3 de la propuesta de modificación como sigue:

*“Guía Docente: documento público de referencia en el que se recoge el plan docente y la lengua de impartición de cada asignatura y que ha de ser aprobado por el Consejo de Departamento y la Junta de Centro.”*

- **ARTÍCULO 4.**

En el **apartado 2** donde se dice “2. *El plan docente de cada asignatura* ...”, por las mismas razones indicadas para el apartado g) del artículo 3, se propone una redacción alternativa:

*“2. El plan docente y la lengua de impartición de cada asignatura ha de estar recogido en la guía docente, que ha de ser elaborada por el departamento conforme a las directrices fijadas por el vicerrectorado competente en materia de calidad ...”.*

De igual forma, en el **apartado 2**, relativo a la referencia explícita en las Guías Docentes a las Normas de Convivencia y al Reglamento de Régimen Disciplinario, tal y como indica la Comisión de Reglamentos en el punto 2º de su sesión de 19 de julio de 2023, debería sustituirse por una mención única para todas las Guías Docentes, en los términos indicados por dicha Comisión.



• **ARTÍCULO 6.**

En el **primer párrafo del apartado 1** se establece lo siguiente: *“El número de convocatorias de los estudiantes matriculados en las titulaciones oficiales de Grado se ajustará a lo dispuesto en el Artículo 6 de la Normativa de Matrícula y Régimen de Permanencia de los Estudios de Grado, aprobada por Consejo de Gobierno el 6 de julio de 2009 y modificada posteriormente en Consejo de Gobierno de 21 de marzo de 2013.”*

Atendiendo a la propuesta de la **Nueva Normativa de Permanencia en los Estudios de Grado**, en caso de ser aprobada con anterioridad a la modificación de la NEA este párrafo haría referencia a una normativa derogada. Por ello, en el caso de que la modificación de la NEA se apruebe antes que la normativa de permanencia habría que proceder, tras la aprobación de esta última, a una modificación de la primera.

Para evitar cualquiera de ambas situaciones se recomienda modificar el párrafo a que se hace alusión por otro con el siguiente sentido:

*“El número de convocatorias de los estudiantes matriculados en las titulaciones oficiales de Grado se ajustará a lo dispuesto en la normativa que regule el régimen de permanencia de los estudios de grado.”*

En el **segundo párrafo del apartado 1**, se indica: *“Para los Másteres Universitarios, cada matrícula da derecho a dos convocatorias; el número máximo de convocatorias para un estudiante serán cuatro, según el criterio aprobado en la Comisión de Estudios Oficiales de Posgrado y Doctorado de 27 de junio de 2018”.*

Con respecto a este segundo párrafo, la primera parte referida a las convocatorias a que da derecho cada matrícula, por coherencia con el conjunto del texto, debería incluirse en el punto 2, tras lo referido en dicho apartado a los estudios de Grado.

En cuanto a la segunda parte del párrafo, en el que se habla del número máximo de convocatorias, éste se refiere a un criterio aprobado en 2018, si bien existe una normativa al respecto aprobada con posterioridad, la **Normativa de Matrícula y Permanencia de los Estudios de Máster Universitario de la Universidad de Alcalá** aprobada en Consejo de Gobierno de 22 de junio de 2023.

Se sugiere, por tanto, al igual que en el caso del párrafo anterior, su sustitución por una redacción con el siguiente sentido:

*“El número de convocatorias de los estudiantes matriculados en un Máster Universitario se ajustará a lo dispuesto en la normativa que regule el régimen de permanencia de los estudios de Máster Universitario.”*



Otra alternativa sería refundir lo antedicho en el **apartado 1**, de manera que podría quedar redactado en la forma siguiente:

*“1. El número de convocatorias de los estudiantes matriculados en las titulaciones oficiales de Grado y en Másteres Universitarios se ajustará a lo dispuesto en la normativa que regule el régimen de permanencia de los estudios de Grado o de los Másteres Universitarios.”*

En el **apartado 2**, el número de convocatorias a que tienen derecho los estudiantes tanto de titulaciones oficiales de Grado como de Másteres Universitarios viene recogido en el artículo 9 de la propia norma, reconociéndose el derecho a la evaluación final en los términos que recoge el artículo 10 de la misma. Por tanto, refundiendo lo comentado para la primera parte del segundo párrafo del punto 1 con este apartado 2, la redacción del punto 2 podría quedar como sigue:

*“2. En cada curso académico el estudiante de las titulaciones oficiales de Grado y de Másteres Universitarios tendrá derecho a disponer de dos convocatorias, una ordinaria y otra extraordinaria, en aquellas asignaturas en que formalice su matrícula. La convocatoria ordinaria estará basada en la evaluación continua, salvo en el caso de aquellos estudiantes a los que se haya reconocido el derecho a la evaluación final en los términos del artículo 10 de esta normativa.”*

- **ARTÍCULO 8.**

Este artículo, tal y como está redactado, parece que es aplicable únicamente a las pruebas de evaluación final en el caso de la convocatoria ordinaria y para la convocatoria extraordinaria y no a las actividades y pruebas de evaluación continua, en las que, igualmente pueden darse situaciones que imposibiliten, por causas justificadas, a un estudiante poder realizar.

Por ello, se recomienda que se incluya expresamente en este artículo que el procedimiento y las causas para solicitar la modificación individual de una prueba de evaluación oficial también son aplicables a las pruebas o actividades de evaluación continua.



## TÍTULO II – PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

En este título se debería incorporar lo establecido en el art. 5.1 del Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, que indica que *“la obtención de los créditos correspondientes a una materia comportará haber superado los exámenes o pruebas de evaluación correspondientes”*.

- **ARTÍCULO 9.**

En el **apartado 5**, relacionado con la consideración de no presentado en la convocatoria ordinaria, se propone un texto alternativo, tratando de evitar la ambigüedad en la interpretación de *“... no participa en las actividades...”*. Este texto alternativo podría ser el siguiente:

*“5. Se considerará al estudiante no presentado en la convocatoria ordinaria cuando no ha participado en ninguna de las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje según lo establecido en la guía docente (asistencia, realización y entrega de actividades de aprendizaje y evaluación).”*

En el **apartado 6**, a pesar de que se señala que *“corresponde al responsable del título adoptar las medidas necesarias para garantizar una coordinación adecuada entre los instrumentos y estrategias que formen parte del proceso de evaluación continua de las asignaturas de un mismo curso”*, creemos preciso hacer una mención específica a la exigencia de coordinación, algo que, por otro lado, ya se está llevando a cabo en todas las titulaciones.

- **ARTÍCULO 22.**

Con respecto al **apartado 3**, se indica que *“... Asimismo, procederán a retener, sin destruirlos, los materiales u objetos utilizados para su comisión, dejando constancia de ello al estudiante afectado. Si se trata de aparatos o dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos, el profesor ordenará que sean apagados y depositados fuera del alcance del estudiante hasta la finalización de la prueba de evaluación.”*

La retención de los materiales citada entraña una serie de dificultades que hacen que en la práctica no se pueda llevar a cabo, que haría necesario que en la norma se aclarase qué procedimiento seguir en el caso de falta de colaboración del estudiante en la entrega de los materiales u objetos utilizados o en el apagado y depósito de dispositivos electrónicos.



Por otro lado, al final de este **apartado 3** se indica que *“El profesor realizará un informe detallado y razonado para iniciar los trámites de Procedimiento Disciplinario según el art. 16 del Reglamento de Régimen Disciplinario de Estudiantado de la Universidad de Alcalá”*. A este respecto, consideramos que debería especificar ante qué órgano y en qué plazos debería presentarse el informe del profesor. Además, y teniendo en cuenta que en los apartados 6 y 7 de este mismo artículo se vuelve a señalar que el profesor deberá realizar un informe si detecta una práctica fraudulenta, sería aconsejable, para evitar repeticiones y para una mayor claridad, dejarlo en un único apartado, posiblemente el 7 sería el más adecuado, ya que lo que se señala en los apartados 3 y 6 tendría cabida en el apartado 7.

En la nueva redacción, el **apartado 4** aparece vacío de contenido. Sin embargo, consideramos oportuno mantener la redacción actual de la NEA, ya que, por un lado, permite al profesorado expulsar a un estudiante si detecta una práctica fraudulenta, siempre que lo considere oportuno y, por otro lado, si únicamente tiene sospechas, puede cambiar de sitio a los estudiantes. Estas posibilidades creemos que tendrían que mantenerse en la nueva normativa para ofrecer al profesorado herramientas para actuar ante este tipo de situaciones.

En cuanto al **apartado 5** que, con la propuesta de modificación, queda sin contenido, debería mantenerse si no todo, sí en parte, la redacción del mismo apartado de la norma no modificada. A este respecto coincidimos con las apreciaciones de la Comisión de Reglamentos en concreto, en lo que se recoge en el punto número 2 del acta de su sesión celebrada el 10 de julio de 2023, que vaciar de contenido el punto 5 de este artículo no parece conveniente.

Ha de tenerse en cuenta que las actuaciones fraudulentas en cualquiera de los ámbitos relacionados con el proceso de evaluación de los aprendizajes ha de entenderse como contrario a los principios éticos con que han de actuar los miembros de la Comunidad Universitaria, recogidos en el artículo 4 del Código Ético General de la Universidad de Alcalá: honradez, veracidad, rigor, justicia, eficiencia, respeto y responsabilidad, velando por la protección de la propiedad intelectual y por la protección de la imagen institucional, no siendo la comisión de fraude una actitud honrada por parte del estudiante, a la vez que es una actuación irresponsable y en el art. 15.3.a) del Reglamento por el que se establecen las normas de Convivencia de la Universidad de Alcalá, de 16 de febrero de 2023, en el que se indica que *“el estudiantado deberá ser honesto, absteniéndose de hacer uso de fuentes no autorizadas y no incurrir en plagio o engaño, ni revelar documentos, informes o datos de cuyo carácter confidencial sea conocedor”*.

Además, las actuaciones fraudulentas conculcan el deber de los estudiantes universitarios, incluido en el artículo 13.2.c) del Estatuto del Estudiante Universitario, de *“abstenerse de la utilización o cooperación en procedimientos fraudulentos en las*



de Alcalá, lo pondrá en conocimiento del responsable del título, mediante un informe lo suficientemente detallado y razonado, para su tramitación ante el órgano competente para la iniciación de los trámites del Procedimiento Disciplinario". Además, se recomienda que se fije un plazo para la remisión de este informe.

En el **apartado 8**, aunque se indica que para solicitar el aprobado por compensación se atenderá a lo dispuesto en el Reglamento de Compensación Curricular, quizá sería adecuado señalar expresamente que no cabe la compensación curricular en estos casos.

- **ARTÍCULO 22BIS.**

En el **apartado 1** debería añadirse, como se indicaba en la versión inicial, que, en base a un razonamiento análogo al realizado anteriormente para el apartado 5 del artículo 22, añadiendo "... pudiera no corresponder a la persona firmante, **se calificará con un suspenso (0) la prueba en la que se hubiera detectado, realizando un informe...**".

- **ARTÍCULO 27.**

En el **apartado 3** se propone que el plazo de cinco días hábiles para la presentación de la reclamación a la calificación definitiva lo sea a contar desde la fecha oficial de cierre de actas, concentrando así las distintas reclamaciones para que exista una fecha de partida concreta que evite que la diseminación de las fechas de cierre de actas definitivas de las distintas asignaturas favorezca que los estudiantes presenten fuera de plazo sus reclamaciones.

En este mismo apartado debería corregirse el texto "... *revisión de la calificación definitiva provisional ...*" por "... *revisión de la calificación provisional ...*", por coherencia con lo expresado en el apartado 4.

Asimismo, se propone que se admita también como fundamento para solicitar la reclamación contra la calificación definitiva que el estudiante aprecie que se haya podido producir alguna actuación arbitraria por parte del profesorado, más allá del cumplimiento de los criterios de evaluación fijados en la guía docente.

Respecto al **apartado 7** de este artículo nos surge una duda respecto a su aplicación. De acuerdo con su redacción, si la Comisión de reclamaciones estima la reclamación contra la calificación definitiva "*deberá remitir la prueba impugnada al profesorado que realizó la revisión para que proceda a la subsanación del defecto*". ¿Eso supone que la modificación de la calificación la tiene que realizar el profesorado? ¿No sería más eficaz que la Comisión realizara la modificación de la calificación directamente?



- **ARTÍCULO 34.**

En el **apartado 3**, por las razones ya comentadas, debería incluirse que el plagio conllevará la calificación de suspenso (0) en el trabajo, ensayo o prueba similar, además de su posible sanción disciplinaria.

**DEFENSOR UNIVERSITARIO**

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

### SUGERENCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA A LA PROPUESTA DE NUEVA NORMATIVA DE MATRÍCULA EN ESTUDIOS DE GRADO

Examinada la documentación relativa a la nueva Normativa de Matrícula en estudios de Grado, desde la Defensoría Universitaria se proponen una serie de sugerencias para su valoración:

Se propone incorporar a esta normativa el **reconocimiento del derecho a elegir grupo de docencia**, tal y como establece el art. 8 del RD 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

**Art. 4.** Anulación de matrícula. La redacción dada da lugar a confusión, especialmente en relación con el apartado 4 de este artículo, que está relacionado con el apartado 2, pero cuya redacción es contradictoria con el apartado 1 del mismo (en el apartado 4 se indica que no se procederá a devolución de los importes abonados, cuando en el apartado 1.c se indica expresamente que sí se devuelven). Resulta evidente que el apartado 4 hace referencia a la anulación fuera del plazo y periodo establecido, pero, tal y como está redactado y ordenado en la actualidad este artículo, puede dar lugar a confusión y a interpretaciones erróneas.

Por ello, se propone una reordenación y simplificación del artículo, estableciendo, por un lado, el procedimiento ordinario de anulación de matrícula, con sus causas, plazos, procedimiento y efectos, y, por otro lado, el procedimiento extraordinario.

**Disposición derogatoria.** Creemos necesario incluir mención expresa a que queda derogada la normativa anterior relativa al régimen de matrícula y no únicamente a la regulación del régimen de permanencia.



**DEFENSOR UNIVERSITARIO**

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

**SUGERENCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA A LA PROPUESTA DE NUEVA  
NORMATIVA DE PERMANENCIA EN ESTUDIOS DE GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE  
ALCALÁ**

Examinada la documentación relativa a la Propuesta de nueva normativa de permanencia en estudios de Grado de la Universidad de Alcalá, desde la Defensoría Universitaria se proponen una serie de sugerencias para su valoración:

**Art.2.4.** La redacción resulta confusa. Se propone modificar la redacción de la siguiente manera: "Cuentan como años de permanencia aquellos en que el/la estudiante haya formalizado su matrícula y no la haya anulado dentro del plazo y procedimiento establecido o se le haya concedido la anulación mediante resolución del Vicerrectorado competente **cuando se haya solicitado fuera del plazo establecido**"

**Art. 5.3.** A efectos únicamente de redacción, se recomienda separar en dos frases diferentes el primer inciso, comenzando como frase distinta desde "no obstante".

**DEFENSOR UNIVERSITARIO**

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

**SUGERENCIAS DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA A LA PROPUESTA DE  
REGLAMENTO SOBRE LA GESTIÓN DE ESPACIOS EN LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

Examinada la documentación relativa a la Propuesta de Reglamento sobre la Gestión de Espacios de la Universidad de Alcalá, desde la Defensoría Universitaria se proponen una serie de sugerencias para su valoración:

En el **Art. 10** se hace referencia a las "comisiones de horario", aunque no se precisa en la propuesta de Reglamento quién compone esta comisión ni sus funciones. Se recomienda aclarar este aspecto.

En la propuesta de Reglamento se han detectado varias omisiones que creemos deberían constar expresamente en la misma.

En primer lugar, lo relativo a la docencia de la Universidad de Mayores.

En segundo lugar, el procedimiento que se tendría que utilizar para la reserva de espacios para la celebración de actos académicos, como, por ejemplo, lecturas de tesis, actos de graduación, etc. y para la celebración de otros actos de contenido académico, como jornadas, congresos, seminarios, etc.

## OBSERVACIONES A LA PROPUESTA DE NUEVA NORMATIVA DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

## 1. Actividades formativas transversales

Uno de los aspectos que nos han suscitados más dudas en la Defensoría Universitaria es en relación con las **actividades formativas de carácter transversal** que se incorporan en la propuesta de Reglamento de TFGs tal y como aparece redactado en el mismo.

Así, en el art.2, apartado 5, se establece que *“las estudiantes matriculadas de la asignatura de TFG recibirán, como complemento adicional al trabajo propio de esta asignatura en la UAH, formación en aspectos de carácter transversal relacionadas con la comunicación oral y escrita, búsqueda y manejo de la información bibliográfica, ... que serán recogidas en un catálogo de actividades transversales de TFG aprobadas por la Comisión de Docencia del Consejo de Gobierno. Estas contenidos serán impartidos por el profesorado o unidades de la UAH designadas al efecto”*.

La formación indicada no debería ser exclusiva para la asignatura de TFG, última del grado, entendemos que debe ofertarse/impartirse desde el inicio de los estudios de grado.

Asimismo, no queda claro si esta formación transversal se va a impartir a través de una asignatura propia o como una actividad formativa autónoma y diferente de la propia asignatura de TFG. Quizás sería recomendable incorporar esas actividades formativas dentro de la asignatura de TFG.

En el caso de que el TFG se realizara en alguna institución externa, tal y como permite el art. 2.3 o en el extranjero (art. 10) de la propuesta del Reglamento, ¿Dónde se tendría que realizar este tipo de formación transversal? ¿En la Universidad de Alcalá o en la institución externa o universidad extranjera?

Por otro lado, en el art. 3, apartado 6, se indica que *“corresponderá al tutor académico realizar / el seguimiento y evaluación de las actividades formativas (seminarios, tutorías, talleres)” definidas por la Guía Docente de la asignatura de TFG, que permitan la evaluación continua de los contenidos y competencias directamente relacionadas con el desarrollo del TFG adquiridos por el estudiante”*

Las actividades formativas que figuran en este artículo ¿son las actividades de carácter transversal ya previstas en el art. 2.5 o son otro tipo de actividades? ¿Deben incluirse en la guía docente de la asignatura de TFG todas las actividades transversales?

Teniendo en cuenta que las actividades formativas pueden *“ser impartidas por otro profesorado o por unidades de la UAH designadas a tal efecto”*, ¿en qué medida puede el tutor académico evaluar esas actividades formativas? – ¿hasta qué punto es lícito que personas no docentes participen en la evaluación de una asignatura reglada?

¿qué ocurriría si un estudiante no realiza estas actividades formativas? ¿o si suspende?

## 2. Cotutor académico

Art. 3.3. Respecto al cotutor académico. ¿Qué reconocimiento tendrá a nivel académico? ¿Implica una división de las horas de carga académica asignadas a un TFG?

### 3. Realización del TFG en entidades externas

Cuando el TFG se realice en entidades externas, nacionales o extranjeras (art. 2.3), o bien en universidades extranjeras (art. 10) surgen las siguientes dudas:

- ¿dónde se deben llevar a cabo las actividades formativas transversales?
- ¿dónde se efectuaría la defensa del TFG?
- ¿qué órgano resolvería las posibles reclamaciones contra la calificación del TFG?

### 4. Evaluación y calificación del TFG por el tutor/ tribunal

Art. 8.3. Sobre el órgano evaluador:

e) Cuando participa un tribunal. De acuerdo con la propuesta, el tribunal, respecto a la memoria, solo puede evaluar aspectos formales, además del acto de defensa, dejando los aspectos científicos y nuevamente los formales de la memoria, única y exclusivamente, para el tutor. Por lo tanto, de acuerdo con la redacción establecida, el Tribunal no podría valorar el contenido ni la calidad científica de la memoria.

f) En este apartado, además de señalar los aspectos que debe evaluar el tutor de TFG, se hace referencia a que "la Junta de Facultad podrá incluir la participación adicional de un tribunal encargado de evaluar y otorgar las posibles Matrículas de Honor.

Entendemos, que este aspecto debería ir en un epígrafe diferente, en el que se especifique la posible participación adicional del Tribunal encargado de evaluar y otorgar las posibles MH. En todo caso, se podría indicar en el art. 8, que con independencia de que sea el tutor o el Tribunal, las Matrículas de Honor tienen un procedimiento específico, ya que se somete a la consideración de un Tribunal o comisión creado a tal efecto por la Junta de Facultad.

Artículo 9. Calificación del TFG.

#### 3. Calificación final del TFG.

*"... una calificación de suspenso por parte del tutor académico o del tribunal será vinculante para la calificación final de TFG, independientemente del porcentaje establecido para su calificación".*

Entendemos que un suspenso por parte del Tutor o del Tribunal acarrea suspender la asignatura de TFG. ¿No viene a contradecir la recientemente modificación del Artículo 9.4 del Reglamento del Trabajo Fin de Máster, por la cual el suspenso del tutor/director no es vinculante?

### 5. Matrículas de honor

En el art. 9.8 se establece que para poder optar a la Matrícula de Honor, se exige como requisito "haber alcanzado una nota media de expediente de, al menos 7 puntos sobre 10"

### 6. Reclamación contra las calificaciones

*“El procedimiento de revisión y reclamación de la calificación definitiva será el mismo que el establecido para el resto de las asignaturas de la titulación y que se encuentra recogido en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes”.*

De acuerdo con la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes, en su Artículo 27, relativa a la Reclamación contra la Calificación Definitiva, no establece en el caso de los TFG quien nombrará o compondrá la Comisión encargada de atender las reclamaciones contra la calificación definitiva. La normativa, en el caso de los Grados, solo especifica que serán los Departamentos los que nombrarán una Comisión, por área de conocimiento, que atenderá las reclamaciones sobre las calificaciones definitivas de las asignaturas que ofertan. En el caso de los TFG, el órgano evaluador podrá estar constituido exclusivamente por el propio tutor académico o mediante la contribución adicional de un Tribunal, por lo que se deduce que pueden intervenir profesores de diferentes Departamentos y áreas.

En este caso, ¿a quién corresponde el nombramiento y composición de la Comisión? Entendemos que la regulación prevista en la Normativa de Evaluación de los Aprendizajes no se adecúa a la especial naturaleza de los TFG y que sería más oportuno valorar la creación de una Comisión específica para resolver cualquier reclamación contra la calificación definitiva del TFG.

#### **7. Propiedad intelectual**

Tener en cuenta el Estatuto del Estudiante Universitario (RD 1791/2010), que establece en su art. 7.1.x, *“el reconocimiento de la autoría de los trabajos elaborados durante sus estudios y a la protección de la propiedad intelectual”*, y en el art. 8.h, *“el derecho a contar con el reconocimiento y protección de la propiedad intelectual del TFG”*

## E. Estatutos de la agrupación de Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (DUCAM)

### DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (DUCAM)

#### Constitución y denominación

Las Defensoras y Defensores universitarios de las Universidades de Alcalá, Alfonso X El Sabio, Antonio de Nebrija, Autónoma de Madrid, Carlos III de Madrid, Complutense de Madrid, Europea de Madrid, Francisco de Vitoria, Politécnica de Madrid, Rey Juan Carlos y San Pablo CEU, reunidos/as en la Universidad Carlos III de Madrid el 29 de septiembre de 2023, decidieron por unanimidad la creación de la agrupación de *Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid* (DUCAM), con el propósito general de articular la colaboración que ya se viene produciendo entre ellas.

#### Composición

La DUCAM está integrada por los/las titulares de la Defensoría Universitaria de su respectiva universidad. Cualquier otra Defensoría Universitaria reconocida por la Comunidad Autónoma de Madrid podrá solicitar ingresar como miembro de la DUCAM.

#### Principios de actuación

En su organización y funcionamiento, la DUCAM actuará siguiendo los principios de colaboración, voluntariedad e igualdad entre sus miembros.

#### Fines

Los objetivos de la DUCAM son los siguientes:

1. Poner en común temas de ámbito universitario que afecten a la actividad de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid, intercambiando información, compartiendo experiencias y elaborando informes y recomendaciones que redunden en una mayor y mejor cooperación entre nuestras instituciones y otras Administraciones Públicas, en particular, las de la Comunidad de Madrid.
2. Promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria.
3. Colaborar en el ámbito de sus competencias y actuar de forma colegiada en aquellos asuntos comunes que se estimen oportunos.

#### Organización

1. Asamblea.

La Asamblea constituye el órgano rector de la DUCAM.

Está formada por todos sus miembros y se encarga de adoptar los acuerdos de esta agrupación, establecer las líneas generales de actuación de la DUCAM, aprobar el ingreso de nuevos miembros y la elección de la Comisión de Coordinación.

La Asamblea deberá reunirse al menos una vez al año y adoptará sus acuerdos por consenso o, en su caso, por la mayoría de los miembros titulares de las Defensorías presentes, o debidamente representados.

El resto de los miembros de las Defensorías podrán asistir a la Asamblea con voz, pero sin voto.

## 2. Comisión de Coordinación.

La Comisión de Coordinación es el órgano que representa a la Asamblea, de acuerdo con sus instrucciones o directrices.

Está formada por una Coordinación y una Vicecoordinación, pudiendo incorporarse nuevos cargos con funciones específicas a propuesta de la Asamblea.

El mandato de los miembros de la Comisión tendrá una duración de un año prorrogable.

En la sesión constitutiva celebrada el 29 de septiembre de 2023, la Asamblea acordó nombrar Coordinador a Juan Soliveri de Carranza (Defensor de la Universidad de Alcalá) y Vicecoordinador a Ángel Antonio Rodríguez Sevillano (Defensor de la Universidad Politécnica de Madrid). Asimismo, se nombró responsable del soporte digital a Alberto Sánchez Campos (Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos).

### Anagrama

A efectos de publicación de adopción de acuerdos, comunicaciones oficiales y cuantas otras divulgaciones de interés que se lleven a cabo por parte de la DUCAM deciden adoptar el anagrama que se incluye a continuación, con versiones alternativas en función del diseño.



## F. Propuesta de la DUCAM a la Comunidad de Madrid



### PROPUESTA DE LA CEDU (CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS) Y LA DUCAM (DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID) (CEDU/DUCAM) EN TORNO A LA REGULACIÓN DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS EN LA FUTURA LEY DE ENSEÑANZAS SUPERIORES, CIENCIA Y UNIVERSIDADES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

#### Introducción

La disposición adicional decimocuarta de la *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades* (LOU), introdujo como obligatorio que las Universidades, fuesen públicas o privadas, contasen con una Defensoría Universitaria (DU). Su función fundamental era velar por los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria ante el gobierno y funcionamiento de la administración universitaria, orientadas a contribuir a la mejora de la calidad universitaria, y amparadas por los principios de independencia y autonomía.

El *Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, del Estatuto del Estudiante Universitario*, en su art. 46, especificó y amplió sus funciones. En particular, les atribuyó dos nuevos cometidos: la posibilidad, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades, de asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios con el fin de promover la convivencia universitaria, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas, y, por otro lado, la función de asesorar a los estudiantes en los procedimientos para reclamar sus derechos ante los órganos administrativos.

La *Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo del Sistema Universitario* (LOSU), recogiendo lo que establecía la LOU, así como la experiencia acumulada tras más de dos décadas de funcionamiento de las DU, las incorpora al texto articulado de la Ley como una unidad básica de obligada existencia en las Universidades públicas (art. 43.1). Este precepto mantiene las previsiones contenidas en la LOU e incorpora como novedad la posibilidad de llevar a cabo actuaciones de mediación, conciliación y buenos oficios, y agrega el principio de confidencialidad a los de independencia y autonomía. Además, establece que el órgano al que le compete su elección es el Claustro (art. 43.4).

En el caso de las Universidades privadas, la LOSU únicamente prescribe en el art.



97.2 que deben contar con una DU. No obstante, debe entenderse que les son de íntegra aplicación las previsiones contenidas en el art. 43.4 para las públicas, exceptuando la que se refiere al órgano al que corresponde su elección en aquellas que no tengan un órgano equivalente al Claustro.

Teniendo en cuenta que la LOSU, en el artículo 43, Unidades básicas, apartado 1, indica textualmente que *“Las Universidades contarán con unidades de igualdad y de diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, de Defensoría Universitaria y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes”*, desde CEDU/DUCAM recalcamos que la DU tiene importantes diferencias cualitativas respecto a las otras unidades básicas. En primer lugar, es la única para la que la LOSU prescribe que su funcionamiento, así como su estructura deben quedar reguladas en los Estatutos de cada Universidad. En segundo término, solo con relación a la DU, la LOSU exige que sea un órgano electo y determina que su elección corresponde al máximo órgano de representación y participación de la comunidad universitaria, a saber, el Claustro, lo cual debería quedar regulado también de modo genérico en los Estatutos. Asimismo, en relación con su función y carácter y, a diferencia de las otras unidades básicas, la DU no forma parte propiamente del gobierno ni de la estructura de gestión de la Universidad, pues su finalidad es, justamente, supervisar su actuación, incluida la que realizan las otras unidades básicas. De hecho, muchas Universidades públicas y algunas Universidades privadas recogen que la persona que ocupe la DU no puede desempeñar ningún cargo de gobierno o representación con el fin de garantizar la independencia de sus actuaciones.

En virtud de lo expuesto, sería recomendable que la DU quedara regulada en las leyes autonómicas, donde las haya, en un epígrafe específico, separado de las restantes unidades básicas y de los órganos de gobierno.

En referencia al concepto y funciones de la DU, la LOSU fija la función principal de la DU en la defensa de los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria frente al funcionamiento del gobierno y la administración universitarias, así como establece la posibilidad de realizar actuaciones de mediación, conciliación y buenos oficios. Además, debe tenerse en cuenta la función que le atribuye el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, del Estatuto del Estudiante Universitario de asesorar sobre los procedimientos existentes para la formulación de las reclamaciones ante la administración universitaria por parte de



los interesados con el fin de defender los propios derechos y libertades en el marco del procedimiento administrativo, es en principio de aplicación únicamente a los estudiantes, pero las DU amplían esta función al conjunto de la comunidad universitaria.

Así pues, CEDU/DUCAM estima que las disposiciones generales pueden contener una definición de la DU en términos similares a los siguientes:

*La DU es una unidad básica encargada de velar por el respeto de los derechos y las libertades del personal docente e investigador, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, además de asesorar sobre los procedimientos existentes para la formulación de las reclamaciones ante la administración universitaria por parte de los interesados con el fin de defender los propios derechos y libertades en el marco del procedimiento administrativo.*

También estima, además, que sería conveniente que conste la finalidad fundamental que la LOU establecía y que recoge también el Estatuto del Estudiante Universitario:

*Sus actuaciones se dirigen a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, y a promover la convivencia, la cultura de la corresponsabilidad, las buenas prácticas y la ética.*

Finalmente, deben quedar recogidos los principios que amparan a las DU y que reconoce la propia LOSU:

*Sus actuaciones no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad.*

Con respecto a la posibilidad de que la Defensoría sea un órgano unipersonal o colegiado, la Comisión Ejecutiva de la CEDU aprobó un informe el 12 de abril del 2024<sup>1</sup> en el que se propone lo siguiente:

<sup>1</sup> PROPUESTAS EN TORNO A LA REGULACIÓN DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS EN LOS ESTATUTOS DE LAS UNIVERSIDADES TRAS LA LEY ORGÁNICA 2/2023 DE 22 DE MARZO DEL SISTEMA UNIVERSITARIO (Aprobado en la sesión de la Comisión Ejecutiva de CEDU que tuvo lugar en la Universidad de Vigo el 12 de abril de 2024).



*[...] La experiencia habida hasta el momento aconseja que se opte por configurar la DU como un órgano unipersonal, teniendo en cuenta que las figuras análogas a nivel municipal, autonómico, estatal e internacional son unipersonales. Actualmente, no hay ninguna DU que adopte la forma de órgano colegiado [...].*

Por todo lo anterior, la propuesta de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (**DUCAM**) en torno a la **regulación de las Defensorías Universitarias** en la futura **Ley de Enseñanzas Superiores, Ciencia y Universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid** es la siguiente:

#### **Propuesta para las Universidades públicas**

##### **Art X. La Defensoría Universitaria**

1. La DU es una unidad básica encargada de velar por el respeto de los derechos y las libertades del personal docente e investigador, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Además, puede asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, en los términos que fijen los Estatutos universitarios, así como asesorar sobre los procedimientos existentes para la formulación de las reclamaciones ante la administración universitaria por parte de los interesados con el fin de defender sus propios derechos y libertades.
2. Sus actuaciones se dirigen a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y a promover la convivencia, la cultura de la corresponsabilidad, las buenas prácticas y la ética.
3. Sus actuaciones no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad.
4. Corresponde a los Estatutos de la Universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la Defensoría Universitaria, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario.
5. Las Universidades facilitarán a la Defensoría Universitaria medios económicos, personales y materiales suficientes para el adecuado desempeño de sus funciones.



### **Propuesta para las Universidades privadas**

En el caso de las Universidades privadas, la LOSU únicamente prescribe en el art. 97.2 que deben contar con una DU. No obstante, debe entenderse que les son de íntegra aplicación las previsiones contenidas en el art. 43.4 para las públicas, exceptuando la que se refiere al órgano al que corresponde su elección en aquellas que no tengan un órgano equivalente al Claustro.

### **Artículo X. La Defensoría Universitaria**

1. La DU es una unidad básica encargada de velar por el respeto de los derechos y las libertades del personal docente e investigador, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Además, puede asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, en los términos que fijen los Estatutos universitarios, así como asesorar sobre los procedimientos existentes para la formulación de las reclamaciones ante la administración universitaria por parte de los interesados con el fin de defender sus propios derechos y libertades.
2. Sus actuaciones se dirigen a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, y a promover la convivencia, la cultura de la corresponsabilidad, las buenas prácticas y la ética.
3. Sus actuaciones no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad.
4. Corresponde a los normas de organización y funcionamiento de la Universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la Defensoría Universitaria, así como el procedimiento para su elección.
5. Las Universidades facilitarán a la Defensoría Universitaria medios económicos, personales y materiales suficientes para el adecuado desempeño de sus funciones.



*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 y Servicios

**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

