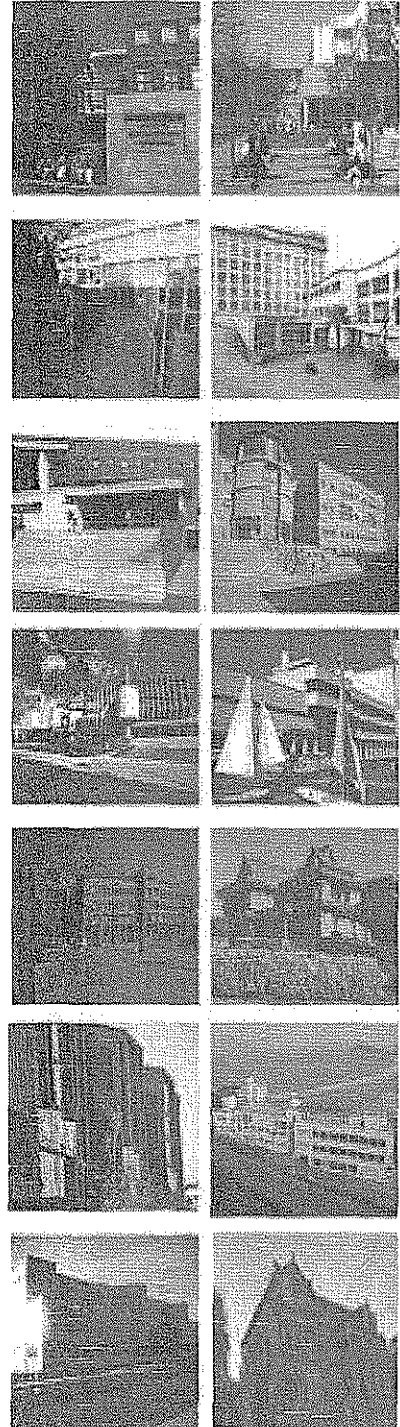




# Informe del Defensor Universitario al Claustro de la Universidad de Cantabria *Curso 2015-2016*

*Claustro Universitario, 13 de enero de 2017*

**Defensor Universitario:** Ángel Cobo Ortega  
**Directora de la Oficina:** Cristina Mora Secadas



## Contenido

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN.....  | 3  |
| RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE DEFENSORES.....               | 4  |
| Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) .....                            | 4  |
| XVIII Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios .....             | 5  |
| Actividades como integrante de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.....                     | 5  |
| Jornada Técnica organizada por la CEDU .....   | 6  |
| Participación en foros virtuales de intercambio de experiencias .....                    | 6  |
| Encuentros en el marco del Grupo G9 .....  | 7  |
| ACTUACIONES DEL DEFENSOR EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA .....                            | 8  |
| Análisis global de las intervenciones.....   | 8  |
| Evolución del número de casos a lo largo del curso académico .....                       | 9  |
| Casos por colectivo.....   | 10 |
| Casos por temáticas .....  | 12 |
| Otras actuaciones.....   | 14 |
| Memoria económica .....  | 14 |
| Grado de satisfacción de los usuarios del servicio .....                                 | 16 |
| REFLEXIONES FINALES DEL DEFENSOR Y RECOMENDACIONES .....                                 | 19 |
| Recomendaciones generales planteadas durante el mandato.....                             | 21 |
| Necesidad de actualización del Reglamento de los Procesos de Evaluación.....             | 21 |
| La figura del estudiante a tiempo parcial.....   | 21 |
| Las guías docentes como contratos de aprendizaje .....                                   | 22 |
| Análisis de resultados académicos “anómalos” y acciones correctoras.....                 | 22 |
| Fraude en actividades de evaluación y situaciones de indisciplina .....                  | 22 |
| Cuestiones relativas a precios públicos de matrícula y exenciones o bonificaciones ..... | 23 |
| Compromisos con instituciones ajenas a la universidad y traslado de información .....    | 24 |
| ANEXO: RESUMEN DE LOS CASOS CON INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO .....            | 25 |

## INTRODUCCIÓN

El Defensor Universitario es un órgano unipersonal común a la Universidad que tiene encomendado velar por el respeto a los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, tal como establece el Artículo 9.2 de los Estatutos de la Universidad de Cantabria. Corresponde al Claustro su designación, y en ese sentido el actual Defensor Universitario fue elegido en la sesión del Claustro celebrada el día 9 de abril de 2013, tomando posesión el 18 de abril de ese mismo año. Como comisionado del Claustro, es necesario que el Defensor rinda cuentas de su actividad ante el Claustro presentando un informe anual. En este caso, en el informe que se presenta a continuación se producen dos situaciones especiales: por un lado es el primer informe que presenta el Defensor ante el recientemente renovado Claustro Universitario; y por otro lado, es el cuarto informe presentado por el actual Defensor, cuyo mandato finaliza en el mes de abril. Por tanto, en los próximos meses el nuevo Claustro tendrá la oportunidad de designar la persona que desempeñe las funciones de Defensor Universitario durante un nuevo periodo de cuatro años.

Antes de pasar a informar de las actuaciones realizadas en la Oficina del Defensor Universitario durante el pasado curso académico 2015-2016, y teniendo en cuenta la reciente renovación del Claustro Universitario, resulta oportuno indicar las funciones que los Estatutos de la propia Universidad, en su Capítulo IV, asignan al Defensor y los rasgos característicos de sus actuaciones. La función básica del Defensor es velar por la defensa de los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, para lo cual es necesario que pueda actuar con total *independencia* y *autonomía*, no estando sometido a mandato imperativo alguno. Obviamente, dos de los rasgos característicos de sus actuaciones deben ser la *imparcialidad* y *confidencialidad*. También conviene tener muy presente que las resoluciones del Defensor Universitario no pueden anular o modificar directamente las decisiones de los órganos de la Universidad, pueden plantear recomendaciones pero son estos últimos los que tienen la competencia para aplicarlas si lo consideran apropiado, ya que el Defensor Universitario *no tiene poder ejecutivo*.

Las intervenciones del Defensor tienen siempre la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad universitaria en cualquiera de sus ámbitos, y en ese sentido ese fin último debe ser compartido por todos los miembros de la comunidad universitaria. Para ello los Estatutos establecen la obligatoriedad de todos los miembros y órganos de la comunidad universitaria de asistir al Defensor en el ejercicio de sus funciones.

En cuanto a las actuaciones concretas del Defensor, éstas normalmente se inician ante la petición expresa del miembro de la comunidad universitaria que considere lesionados sus derechos por las decisiones tomadas por cualquier órgano (unipersonal o colegiado) de la Universidad. No obstante, el Defensor tiene también la posibilidad de iniciar actuaciones o emitir recomendaciones a iniciativa propia. La mayor parte de las actuaciones suelen ser *consultas* de diferentes tipos relacionadas con cualquier tema universitario, en esos casos la función de la Oficina del Defensor Universitario es tratar de dar las informaciones pertinentes o redirigir al solicitante hacia los órganos

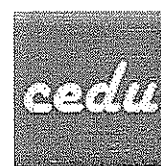
competentes dentro de la universidad. También se atienden, obviamente, *quejas* o *reclamaciones*, buscando siempre soluciones a las mismas ante los diferentes órganos y servicios universitarios. En otro tipo de actuaciones se busca la *mediación* o *conciliación* entre las partes para resolver un problema detectado, asumiendo siempre que una solución aceptada por ambas partes es la mejor solución posible a los conflictos. Finalmente, como resultado de las actuaciones en una reclamación o en una consulta, se pueden formular *sugerencias* y *recomendaciones* a cualquier instancia de la Universidad, para corregir las deficiencias que se hayan observado o elaborar *informes* cuando se soliciten por un órgano de gobierno o de administración de la universidad.

Teniendo presente los principios básicos y rasgos de actuación descritos, en las próximas secciones se recoge un resumen de las actuaciones realizadas en la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2015-2016. Se comienza por recoger la participación en diferentes reuniones y encuentros de defensores, para posteriormente presentar un resumen cuantitativo y cualitativo de las acciones realizadas propiamente en la Universidad de Cantabria. El informe finalizará con unas reflexiones y recomendaciones a partir de los casos analizados. Aprovechando también que este informe es el último del mandato para el cuál fue elegido el Defensor Universitario, se incluirán también algunos análisis de la evolución global de las actuaciones durante los cuatro últimos cursos académicos.

## RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE DEFENSORES

### Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)

El Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria es miembro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU<sup>1</sup>), asociación creada en octubre de 2007, que surge con la idea de poner en común los temas de ámbito universitario, promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria de las universidades, ayudados por la experiencia acumulada, el diálogo y las nuevas tecnologías. En la actualidad CEDU cuenta entre sus asociados con 61 Defensores Universitarios en sus diferentes denominaciones (Valedores, Mediadores, Tribunal de Garantías, Síndic de Greuges, etc...). Es importante destacar que la figura de Defensor Universitario se introdujo por primera vez con la Ley Orgánica de Universidades de 2001 y en la actualidad prácticamente está presente en la totalidad de universidades, tanto públicas como privadas (con datos de febrero de 2016, 69 de las 78 universidades españolas cuentan con la figura del Defensor Universitario o similar).



---

<sup>1</sup> [www.cedu.es](http://www.cedu.es)

Con objeto de cumplir los fines básicos de la asociación, CEDU organiza periódicamente encuentros de defensores y jornadas técnicas que vienen a complementar el trabajo “en red” haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

#### XVIII Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

El XVIII Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios se celebró en Madrid y fue organizado por la Universidad Europea entre el 4 y el 6 de noviembre de 2015. Los temas abordados en ese encuentro fueron:

1. Problemática de los TFG y TFM.
2. Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.
3. Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica.

Las conclusiones de las diferentes mesas de trabajo pueden consultarse en la siguiente Web:

<http://www.cedu.es/index.php/estatales-2/94-xviii-encuentro-estatal-madrid-2015>



Actividades como integrante de la Comisión Ejecutiva de la CEDU

Aprovechando la celebración del Encuentro Anual en la Universidad Europea de Madrid, se procedió a renovar los órganos directivos de la asociación, resultando elegido como nuevo presidente de CEDU el Defensor Universitario de la Universidad de Murcia, D. José Manuel Palazón. En ese mismo proceso electoral, el Defensor de la Universidad de Cantabria fue elegido como miembro de la Comisión Ejecutiva de la asociación.

Como consecuencia de esa elección, durante el curso 2015-2016 se participó en diversas reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU:

- Universidad Rey Juan Carlos (16 de diciembre 2015)
- Universidad de Murcia (11-12 de febrero de 2016)
- Universidad Rey Juan Carlos (14 de abril de 2016)
- Universidad de Santiago de Compostela (16 de junio de 2016)
- Universidad Rey Juan Carlos (16 de septiembre de 2016)

En dichas reuniones se trabajó especialmente en la preparación y seguimiento de las diferentes actividades organizadas por CEDU durante el curso académico; en la coordinación del lanzamiento del primer número de la *Revista Rueda@: Universidad, Ética y Derechos*<sup>2</sup>, revista editada por la CEDU, cuyo objetivo es la divulgación de la labor realizada por los Defensores Universitarios, así como la promoción de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. También se analizaron en esas reuniones la situación de las relaciones institucionales de CEDU con otras redes de defensores a nivel europeo (ENOHE) o iberoamericano (REDDU, RIDU), así como con otras instituciones con las que se comparten objetivos (CRUE, Defensoría del Pueblo,...).

Jornada Técnica organizada por la CEDU

El 15 de abril se celebró en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales del Campus de Vicálvaro (Madrid) de la Universidad Rey Juan Carlos una Jornada Técnica organizada por la CEDU. La Jornada se dedicó a analizar las implicaciones de dos importantes cambios legislativos con



implicaciones para las universidades, y se articuló en torno a dos conferencias: “Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas” y “Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público”. La Jornada contó con la presencia y participación activa de unos 40 defensores.

Participación en foros virtuales de intercambio de experiencias

Además de la interacción e intercambio de experiencias que se produce en los encuentros presenciales de defensores, la CEDU promueve entre sus asociados el trabajo “en red”, buscando compartir experiencias y soluciones a problemas que

<sup>2</sup> <http://revistas.uca.es/index.php/Rueda/index>

pueden ser comunes a todas las universidades. Para ello la CEDU cuenta con una lista de distribución de correo y un espacio privado dentro de su Web con un foro de debate y un sistema de gestión documental. Durante el curso 2015-2016 utilizando estas herramientas tecnológicas, los defensores también analizaron y debatieron sobre los siguientes temas:

- Situación de las Defensorías Universitarias en las diferentes universidades (reglamentos de régimen interno, presencia de asesores, representantes de diferentes colectivos, reducciones docentes de los titulares de las defensorías, presencia en órganos de gobierno,...)
- Problemas derivados de situaciones de bajas médicas de profesorado
- Análisis de la situación de las diferentes figuras de profesorado
- Aspectos relacionados con interculturalidad y confesiones religiosas
- Normativas y constitución de tribunales en programas de Doctorado
- Reconocimiento de créditos
- Problemas de carácter disciplinario
- Plagio en actividades académicas
- Violencia de género y acoso por razón de género
- Protección de datos y grabación de clases
- Presencia de menores de edad en titulaciones
- Voto por correo y voto electrónico en procesos electorales dentro de la universidad
- Problemáticas en prácticas tuteladas

#### Encuentros en el marco del Grupo G9

Las universidades que componen el Grupo G9 suelen tratar de coordinar actuaciones en diferentes campos, y en este caso a nivel de defensorías universitarias también se desarrolla una importante labor de colaboración.



Durante el curso se participó en dos encuentros de Defensores Universitarios del Grupo G9, uno organizado por la Universidad de Extremadura y otro en el que la propia Universidad de Cantabria fue la anfitriona y organizadora. En ambos encuentros, además de la participación de las defensorías de las universidades del grupo, se contó con la presencia de defensores de otras universidades invitadas.

En el primero de los encuentros, desarrollado entre el 27 y el 29 de enero de 2016 en Guadalupe (Cáceres), se abordaron los temas de abstención y recusación del profesorado; el papel del Defensor Universitario en los protocolos de acoso; y el concepto de aprobado por compensación y su aplicación efectiva en las diferentes universidades.

En el caso del encuentro organizado en la Universidad de Cantabria entre el 27 y el 28 de junio de 2016, los temas tratados fueron: las situaciones de indisciplina y los

comportamientos no respetuosos y cómo atajarlos; la actuación de los Defensores ante situaciones próximas al delito; y problemáticas específicas de las enseñanzas semipresenciales y virtuales en la universidad.

Dentro de este último encuentro celebrado en Santander se produjo también una sesión de trabajo promovida por CEDU y la Red de Defensorías Universitarias de México (REDDU) para impulsar la creación de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU). Por ese motivo en Santander estuvieron presentes los presidentes de la CEDU, por parte de España, y de la REDDU, por parte de México. Esta sesión trató de dar continuidad a la iniciativa de creación de RIDU iniciada con la firma del acuerdo de colaboración CEDU-REDDU en junio de 2015.



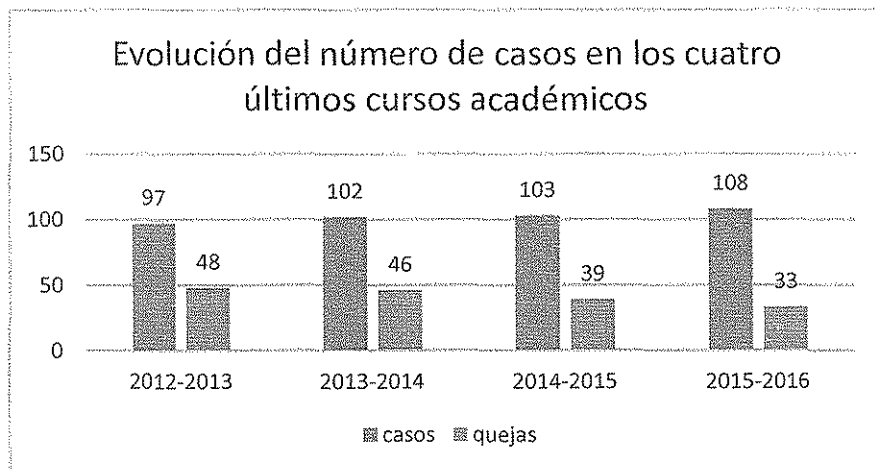
## ACTUACIONES DEL DEFENSOR EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

Una vez analizada la actividad del Defensor a nivel de su participación en redes de defensores, se procede a continuación a resumir la actividad en el contexto de sus funciones en la Universidad de Cantabria.

### Análisis global de las intervenciones

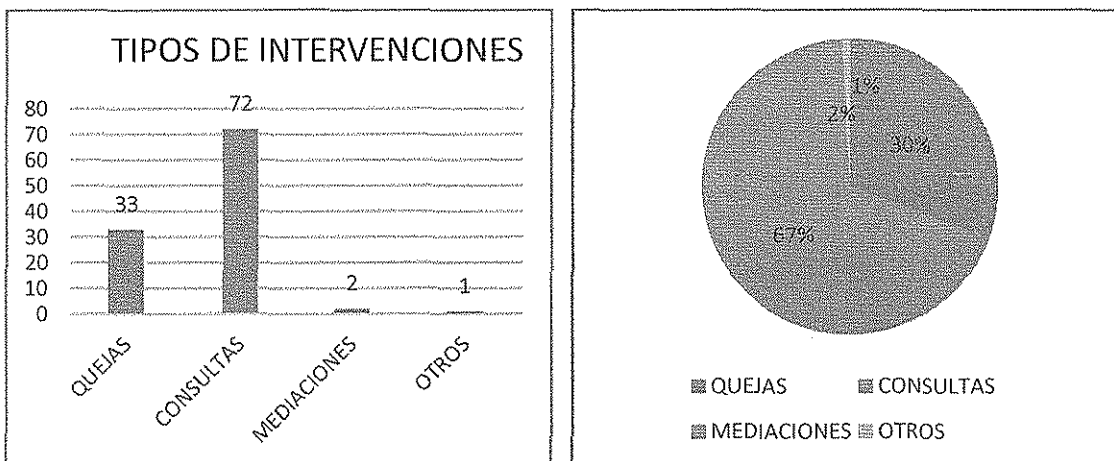
Durante el curso 2015-2016 se atendieron en la Oficina del Defensor Universitario un total 108 casos, lo que supone un número similar al de actuaciones en el curso académico anterior. No obstante, es importante observar que el número de casos que realmente puedan ser clasificadas como quejas se situó en 33, lo que significa un descenso de aproximadamente el 15% con respecto al curso inmediatamente anterior. La mayor parte de los casos que llegaron a la oficina fueron consultas o peticiones de consejo sobre temas varios, principalmente académicos. Esos números, por otro lado, son similares a los producidos en los cuatro cursos académicos que han formado el mandato inicial del Defensor Universitario, tal como puede observarse en la siguiente figura.





En la figura se observa una ligera tendencia de crecimiento en el número global de casos durante los cuatro cursos académicos, pero al mismo tiempo cada vez son más las actuaciones que responden a la realización de consultas o peticiones de información sobre aspectos no suficientemente claros por parte de los interesados, o a la necesidad de contrastar informaciones recibidas en otras instancias.

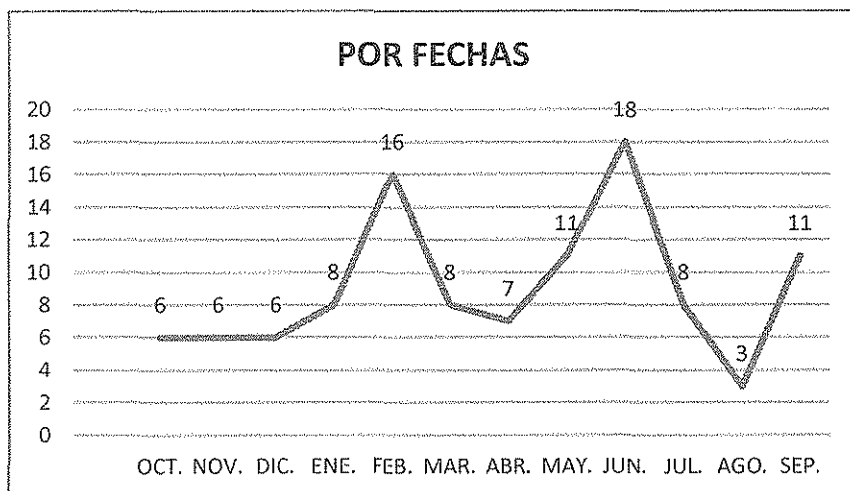
Volviendo a los 108 casos registrados en el curso académico 2015-2016, aproximadamente un 30% son clasificados como quejas y más del 67% correspondieron a consultas. La siguiente gráfica muestra el reparto de las actuaciones realizadas en función de su tipología.



Evolución del número de casos a lo largo del curso académico

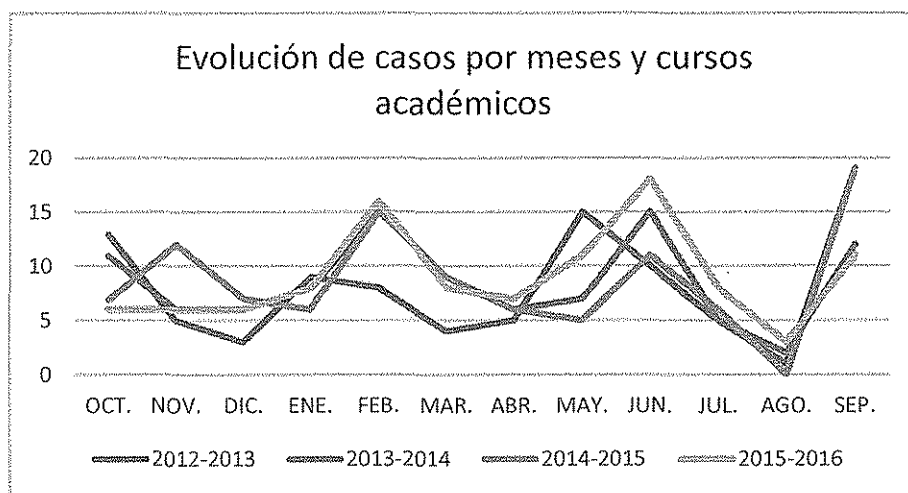
Si se analizan el número de casos atendidos durante los diferentes meses del curso académico se percibe una característica recurrente en los últimos cursos académicos: una alta variabilidad en el número de casos a lo largo del curso y un mayor nivel de actividad en las épocas del curso que coinciden con el inicio y con los periodos de

evaluaciones finales. La siguiente figura muestra esa distribución temporal a lo largo del curso.



Aproximadamente el 42% de los casos atendidos en la Oficina del Defensor Universitario durante el pasado curso académico se concentraron en los meses de febrero, junio y septiembre, lo que hace ya intuir que buena parte de las actuaciones estuvieron relacionadas con aspectos vinculados a la evaluación.

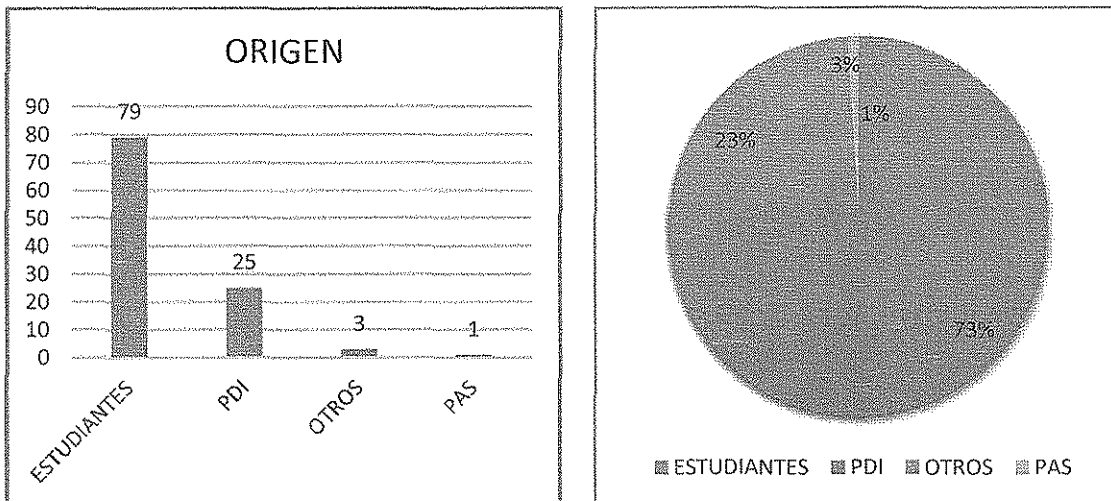
Como ya se ha comentado, esta tendencia viene siendo habitual, tal como puede apreciarse gráficamente en la siguiente figura que muestra la distribución temporal de los casos en los últimos 4 cursos académicos.



### Casos por colectivo

En términos absolutos, al igual que ocurrió en cursos pasados, los miembros de la comunidad universitaria que con mayor frecuencia solicitaron los servicios del Defensor Universitario fueron los estudiantes. En concreto, un 73% de los casos abiertos fueron a petición de algún miembro del colectivo de estudiantes, frente al 23% correspondiente

al profesorado. En el curso 2015-2016 se produjo también una actuación a instancias de un miembro del colectivo de Personal de Administración y Servicios. También se atendieron durante el curso 3 consultas provenientes de personas interesadas en acceder a la universidad o familiares de estudiantes autorizados por éstos para consultar asuntos de naturaleza académica. En las siguientes gráficas se observa ese reparto de actuaciones por colectivo.



Realizando un análisis comparativo con el curso precedente, como dato más destacado se podría señalar el crecimiento del 39% en el número de casos que surgen a instancia del profesorado (de los 18 casos atendidos durante el curso 2014-2015 a los 25 del curso 2015-2016).

Además de este aumento en el número absoluto de casos planteados por el profesorado, cuando se analizan los números relativos en relación al tamaño de cada sector, se observa que realmente es el que recurre con más frecuencia al defensor. Tomando como tamaño de cada colectivo los datos recogidos en la última memoria de la UC, los porcentajes de personas que recurrieron al Defensor Universitario son los que se muestran en la siguiente tabla:

|                    | Casos planteados | Población en el año 2015 | %     |
|--------------------|------------------|--------------------------|-------|
| <b>Estudiantes</b> | 79               | 9308                     | 0,85% |
| <b>PDI</b>         | 25               | 1246                     | 2,01% |
| <b>PAS</b>         | 1                | 568                      | 0,18% |

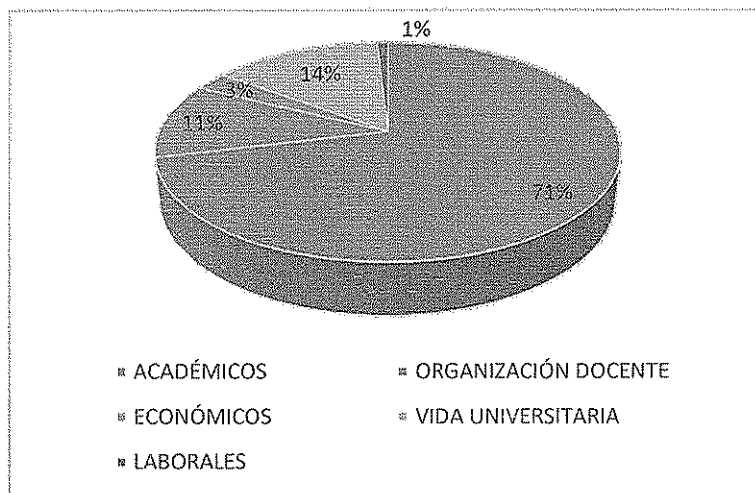
Obviamente, los números son bajos en todos los colectivos, pero ese porcentaje de 2% de miembros del colectivo de profesorado que han solicitado la intervención del Defensor duplica ampliamente al correspondiente al sector de estudiantes.

## Casos por temáticas

En relación a las temáticas de los casos, teniendo que cuenta los periodos de mayor actividad y los colectivos que con mayor frecuencia recurren al Defensor, parece evidente que predominen quejas o consultas relacionadas con asuntos académicos, y muy especialmente con procesos de evaluación. En concreto, el 71% de las actuaciones guardaron relación con asuntos puramente académicos, frente a un 14% de aspectos generales de vida universitaria o un 11% de temas relacionados con la organización docente. La siguiente tabla recoge la agrupación de las actuaciones por grandes temáticas, aunque siempre teniendo en cuenta que en ocasiones la frontera entre una gran temática y otra puede ser un tanto difusa.

| Temática             | Nº casos |
|----------------------|----------|
| ASUNTOS ACADÉMICOS   | 77       |
| VIDA UNIVERSITARIA   | 15       |
| ORGANIZACIÓN DOCENTE | 12       |
| ASUNTOS ECONÓMICOS   | 3        |
| LABORALES            | 1        |

La siguiente figura muestra esa misma distribución en las temáticas de los casos pero de manera gráfica:



En el anexo de este informe se listan con un mayor nivel de detalle los casos atendidos, aunque, obviamente para preservar el anonimato de las personas implicadas no se incluye información que permita su identificación. En cualquier caso, analizando ese listado se podrían identificar las temáticas que han sido objeto de actuación más frecuentemente durante este curso 2015-2016. En concreto, la siguiente tabla señala esas temáticas realizando además un análisis comparativo con el curso precedente.

| Temática de la consulta, queja o petición de mediación   | Nº casos curso 2014-2015 | Nº casos curso 2015-2016 |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Aspectos relacionados con la evaluación de asignaturas (disconformidad con calificaciones, petición de comisiones técnicas, criterios y condiciones de evaluación, evaluación en diferentes grupos docentes,...) | 23                       | 28                       |
| Fraude en actividades de evaluación y comportamientos poco éticos  | 7                        | 15                       |
| Programación de actividades docentes (horarios de clase, fechas de exámenes, periodos de prácticas,...)  | 16                       | 10                       |
| Incidencias relacionadas con Trabajos Fin de Grado/Máster  | 5                        | 9                        |
| Convalidaciones y reconocimiento de créditos   | 4                        | 8                        |
| Evaluación por compensación y extinción de asignaturas   | 4                        | 6                        |
| Incidencias con la matrícula (anulaciones, cambios de matrícula, impagos,...)  | 8                        | 5                        |
| Problemas relacionados con prácticas externas  | 3                        | 5                        |

Realizando una comparativa con los casos atendidos el curso anterior se pueden extraer algunas conclusiones:

- La temática más común en las actuaciones del Defensor siguen siendo las relacionadas por aspectos de evaluación en las asignaturas. Comparando con el curso anterior se ha producido incluso un ascenso del 22% en los casos atendidos.
- Se ha observado un notable incremento en los casos que llegan a la Oficina del Defensor relacionados con intentos de fraudes en actividades académicas y otras conductas que podríamos considerar, cuando menos, poco éticas. Se han llegado a duplicar los casos atendidos.
- La tercera temática más frecuente en los casos atendidos tiene relación con la programación de las actividades docentes, sin embargo, se observa un descenso del 38% en los casos atendidos.
- También se ha producido un descenso sensible en los casos atendidos en relación a incidencias con los procesos de matrícula.
- En cambio, han aumentado los casos en relación a incidencias en los Trabajos Fin de Grado/Máster, convalidaciones y reconocimientos de créditos o evaluación por compensación. También se ha producido un ligero ascenso en las incidencias relativas a prácticas externas.

Obviamente, las afirmaciones anteriores deben tomarse con cautela, por supuesto, el hecho de que aumenten o disminuyan los casos atendidos en la Oficina del Defensor sobre una problemática concreta no significa necesariamente que esa problemática haya aumentado o disminuido en la universidad. Por ejemplo, sí que es cierto que se ha producido un incremento en los casos sobre intentos de fraude en actividades de evaluación, pero quizás se deba a que el profesorado es más consciente de que cuando

se detecta una de esas situaciones debe informar a los responsables del título; y no solo el profesorado, también se han recibido en la Oficina del Defensor quejas de estudiantes por comportamientos fraudulentos de compañeros de estudio. De estos hechos, inferir que el intento de fraude en los procesos de evaluación está aumentando quizás sea precipitado y exigiría un análisis más profundo de la situación.

Por supuesto, los números globales de casos que se recogen en la tabla anterior son, en cualquier caso, pequeños si tenemos presente los números globales de estudiantes, asignaturas y planes de estudio de la universidad.

#### Otras actuaciones

Durante el curso 2015-2016 el Defensor Universitario participó en un grupo de trabajo para la elaboración del protocolo de actuación frente al acoso en el ámbito de la Universidad de Cantabria, iniciativa coordinada por el área de Igualdad, Conciliación y Responsabilidad Social del Vicerrectorado de Cultura y Participación Social. Dicho protocolo fue finalmente aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Cantabria, en su sesión ordinaria de 12 de julio de 2016. El objetivo de este protocolo es doble, por un lado prevenir ese tipo de situaciones en la universidad, y por otro lado establecer pautas de actuación para abordar y dar respuesta a posibles casos de acoso que se puedan plantear. En el contexto de este nuevo instrumento la Oficina del Defensor Universitario desempeña un papel de “puerta de acceso”, atendiendo y asesorando a quienes quieran acogerse al protocolo, y también participará en el seguimiento de las propuestas de la Comisión Técnica de Evaluación.

El Defensor también participó en el Comité Técnico de Responsabilidad Social Universitaria, colaborando durante este curso en la elaboración de la III Memoria de Responsabilidad Social Universitaria de la UC.

En otro orden de cosas, el Defensor asistió el 3 de febrero de 2016 a la reunión del Consejo Representativo del Campus de Excelencia con los representantes de las 22 instituciones que participan en este proyecto de Región de Conocimiento. El objeto de esa reunión fue dar cuenta de todos los avances logrados a lo largo de estos años y poder planificar conjuntamente el futuro del Campus de Excelencia en su afán de contribuir al desarrollo socioeconómico de Cantabria.

#### Memoria económica

Ya en la memoria presentada el pasado curso se incluyó un apartado para informar de los gastos realizados en la Oficina del Defensor Universitario en el desarrollo de sus funciones. En aras de una mayor transparencia, en la memoria de este curso académico se incluye igualmente el desglose de los gastos correspondientes al ejercicio económico 2015. Debe tenerse en cuenta que la organización de los cursos académicos se solapa

con dos ejercicios económicos diferentes; en este caso, en lo que se refiere al ejercicio 2016, a la hora de elaborar este informe aún están pendientes de computar algunos gastos del mes de diciembre, pero en cualquier caso se incluye también una estimación completa de los gastos del ejercicio.

En los ejercicios 2015 y 2016, la Oficina del Defensor Universitario dispuso de un presupuesto total de 6.732 euros anuales, cantidad que ha venido manteniéndose constante desde el año 2013. Al igual que en años anteriores, la política de la Oficina ha sido tratar de minimizar los gastos, generándose en todos los ejercicios remanentes que la Universidad ha podido utilizar para cubrir otras necesidades.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2015 se resumen en la siguiente tabla:

| APLICACIÓN DE GASTO 2015 |                                       |                 |
|--------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| CODIGO                   | DENOMINACIÓN                          | GASTO           |
| 220.00                   | Material Ordinario no inventariable   | 235,50          |
| 220.02                   | Material Informático no inventariable | 214,63          |
| 222.00                   | Comunicaciones telefónicas            | 152,03          |
| 222.01                   | Comunicaciones postales               | 17,85           |
| 226.41                   | Cuotas a Organismos                   | 225,00          |
| 230.00                   | Dietas y Locomoción                   | 1.464,64        |
| TOTAL GASTOS             |                                       | <b>2.309,65</b> |

Los 2.309,65 euros gastados suponen un 34,3% del presupuesto del que se disponía para el ejercicio.

En el ejercicio 2016, a la fecha de elaboración de este informe (16/12/2016) los gastos ya realizados son los que se encuentran en la siguiente tabla, añadiéndose además una estimación de los gastos telefónicos pendientes de registrar, que en principio serían los únicos gastos que aún no han sido contabilizados.

| CODIGO       | DENOMINACIÓN                          | GASTO REALIZADO     |
|--------------|---------------------------------------|---------------------|
| 220.00       | Material Ordinario no inventariable   | 55,68               |
| 220.02       | Material Informático no inventariable | 264,59              |
| 222.00       | Comunicaciones telefónicas            | 73,09<br>(estimado) |
| 222.01       | Comunicaciones postales               | 9,00                |
| 226.05       | Reuniones y conferencias              | 771,60              |
| 226.09       | Otros gastos diversos                 | 111,18              |
| 226.41       | Cuotas a Organismos                   | 225,00              |
| 230.00       | Dietas y Locomoción                   | 2.484,72            |
| TOTAL GASTOS |                                       | <b>3994,86</b>      |

Conviene aclarar que el incremento de gasto del ejercicio 2016 con respecto al del 2015 viene motivado principalmente por dos hechos: por un lado, la organización en Santander de un encuentro de Defensores Universitarios del Grupo G9; y por otro, la elección como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de

Defensores Universitarios exigió algunos viajes adicionales durante el año para participar en las reuniones de dicha Ejecutiva.

Teniendo en cuenta además de que este es el último informe del mandato actual del Defensor Universitario, se ha considerado oportuno recoger en esta memoria los gastos totales de la unidad funcional durante los 4 años anteriores. Desde la toma de posesión del actual Defensor Universitario en abril de 2013 hasta el cierre del ejercicio 2016, el total de gastos de la Oficina habrán sido 11.653,23 euros, distribuidos entre los ejercicios económicos en la forma que muestra la siguiente tabla:

| Año  | Presupuesto disponible | Gastos totales        |
|------|------------------------|-----------------------|
| 2013 | 6732,00                | 3157,32               |
| 2014 | 6732,00                | 2186,12               |
| 2015 | 6732,00                | 2309,65               |
| 2016 | 6732,00                | 3994,86<br>(estimado) |

Esos gastos en los 4 ejercicios económicos suponen un 43,25% del presupuesto total del que se dispuso durante esos años.

#### Grado de satisfacción de los usuarios del servicio

Una de las iniciativas puesta en marcha este curso para tratar de mejorar el servicio de la Defensoría Universitaria fue la implementación de una encuesta de satisfacción de los usuarios. La encuesta se remitió a aquellos miembros de la comunidad universitaria que hicieron uso del servicio durante el curso 2015-2016 y para los cuáles se disponía de identificación y correo electrónico. En total fueron enviadas 95 encuestas, recibiendo respuesta en 44 de ellas, 35 correspondientes a estudiantes y 9 al sector de profesorado. En total, por tanto, la tasa de respuesta fue del 46,3%, por lo que los datos obtenidos deben ser analizados teniendo en cuenta ese porcentaje. Si analizamos la respuesta por colectivos, se observan tasas muy similares en los colectivos de estudiantes y profesorado. En concreto, se obtienen los siguientes datos:

| Colectivo   | Encuestas enviadas | Nº respuestas | Tasa de respuesta |
|-------------|--------------------|---------------|-------------------|
| Estudiantes | 74                 | 35            | 47,3%             |
| PDI         | 20                 | 9             | 45,0 %            |
| PAS         | 1                  | 0             | 0 %               |

La encuesta utilizada es una encuesta anónima que se realiza de forma on-line y en la que se plantea a los usuarios una serie de preguntas generales con opciones definidas:

- ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece? (Estudiantes/PAS/PDI)
- ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario? (Compañeros/as y/o delegados/as de clase, Profesores/as, Internet, Otros)



- ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario? (Consulta/Mediación/Queja/Otros)

Y posteriormente se le insta a valorar en una escala numérica (1-5, siendo 1 la valoración más deficiente y 5 la máxima valoración) diferentes aspectos sobre el servicio:

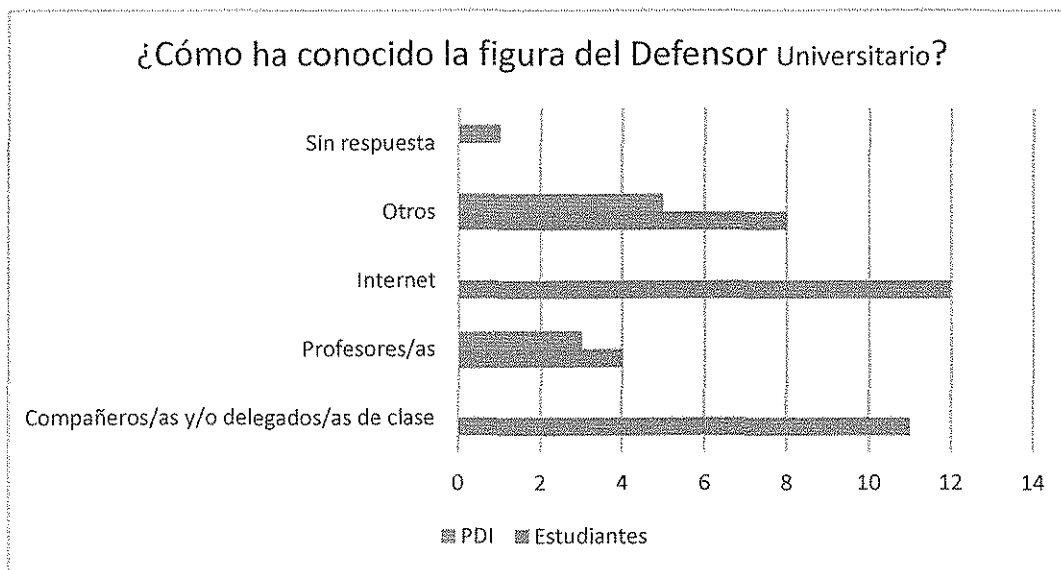
- ¿Le ha resultado fácil acceder a la información sobre el Defensor Universitario?
- ¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina del Defensor ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?
- ¿El trato recibido ha sido el adecuado?
- ¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la oficina del Defensor Universitario?
- ¿Se ha preservado la confidencialidad de su identidad en la tramitación del asunto planteado?
- ¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?
- ¿Recomendaría o volvería a acudir a la Oficina del Defensor Universitario?

Finalmente, la encuesta incluye una pregunta abierta para que el usuario pueda plantear cualquier recomendación u observación sobre el servicio.

A continuación se muestra un resumen estadístico de las respuestas recibidas. Al no observarse diferencias muy significativas en las respuestas por colectivo, se incluyen en este informe las valoraciones globales.

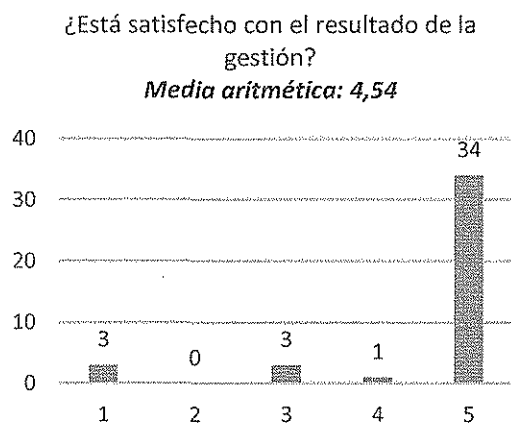
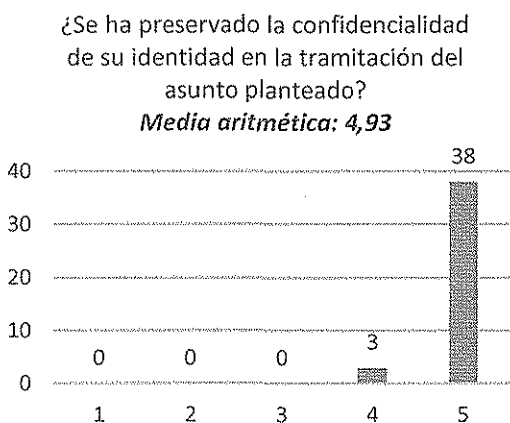
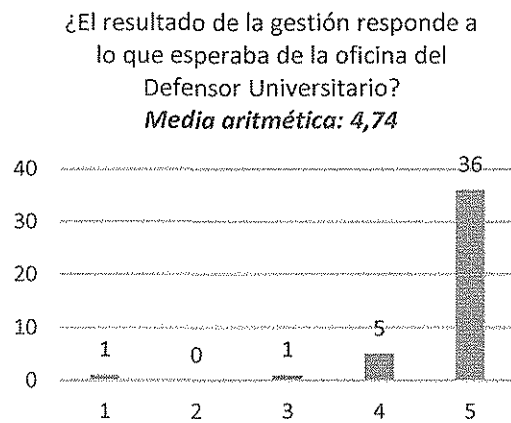
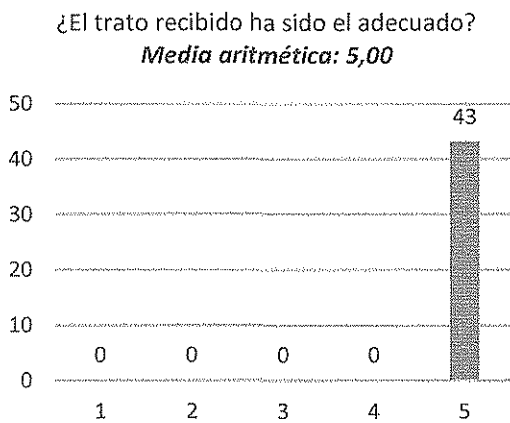
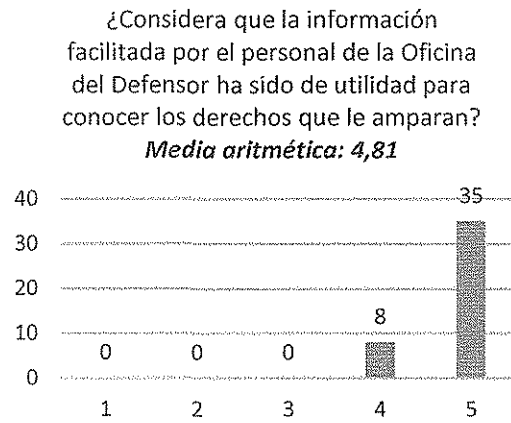
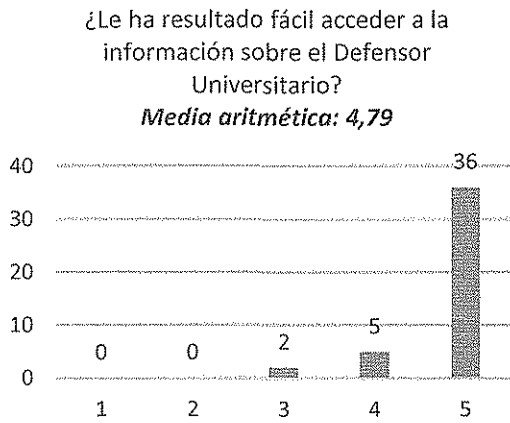
En relación a la primera pregunta, el colectivo al que pertenece el usuario, el 79,55% de las respuestas corresponden a estudiantes y el 20,45% a profesorado.

Donde sí que parece obvio que puedan producirse diferencias en las respuestas en función del colectivo es en la forma por la que se tiene conocimiento de la existencia de la figura del Defensor. Entre los estudiantes que respondieron a la encuesta el medio más común a través del cual conocieron la existencia de la Defensoría Universitaria fue Internet o por otros compañeros; mientras que en el caso del profesorado lo habitual fue hacerlo por otros medios.



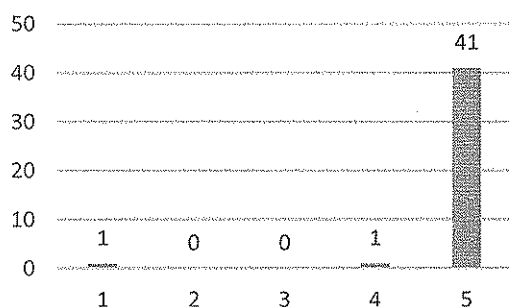
De los resultados de la encuesta se desprende algo que también se ha comentado, en la mayor parte de los casos el motivo por el que se acudió al Defensor Universitario fue para plantear consultas y no tanto quejas o peticiones de mediación.

El resumen de la valoración numérica de los diferentes aspectos de funcionamiento encuestados es el que se recoge en los gráficos siguientes.



¿Recomendaría o volvería a acudir a la  
Oficina del Defensor Universitario?

*Media aritmética: 4,88*



De los resultados de la encuesta se desprende un alto grado de satisfacción de los usuarios que respondieron a la misma en todos los aspectos analizados. De todos modos conviene recordar que la tasa de respuestas al cuestionario fue inferior al 50%. En cualquier caso, deben valorarse estos resultados como muy positivos. También deben valorarse de forma satisfactoria las observaciones o comentarios recibidos en el propio cuestionario, en las que se destacan aspectos como agradecimientos por el trato recibido, rapidez y claridad en las respuestas, trato personalizado o la importancia de contar con un servicio como este. Aunque también es cierto que en algunos casos se plantearon recomendaciones o sugerencias para mejorar el servicio, sugerencias que se agradecen especialmente puesto que el fin último de esta encuesta de satisfacción es contribuir a la mejora de la calidad del servicio. Entre éstas se encontrarían las de dar mayor difusión a la existencia del servicio, o la de realizar un informe por parte del Defensor de cada caso y remitírsele al interesado. En los pocos casos en los que el encuestado manifestó no estar satisfecho con el resultado de la gestión se aportaron algunas observaciones que vienen a confirmar que quizás algunos usuarios no eran conscientes de las funciones que los propios estatutos de la universidad asignan al Defensor.

## REFLEXIONES FINALES DEL DEFENSOR Y RECOMENDACIONES

Tras la presentación de los datos y hechos relativos a la actividad desarrollada en la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2015-2016 y teniendo en cuenta que este sería el informe que cierra también el mandato para el cual fui elegido como Defensor, se incluye esta sección para recoger algunas reflexiones y recomendaciones generales fruto de la labor desarrollada durante estos años. También he considerado oportuno incluir un análisis de la trayectoria que han seguido las diferentes recomendaciones realizadas en estos años y analizar, en cierta forma, el grado de seguimiento de las mismas.

En primer lugar debo trasladar el agradecimiento al Claustro de la Universidad por haber depositado en mí su confianza para desempeñar esta importante labor dentro de la Universidad. Se trata de un puesto de enorme responsabilidad y para el cual es importante que el Defensor se sienta respaldado en sus actuaciones y que todos los miembros de la comunidad universitaria vean y compartan los objetivos últimos que

guían cualquier acción emprendida desde nuestra oficina: la mejora de la calidad en todas las actividades universitarias. A ese respecto, durante este mandato he percibido una total colaboración por parte de toda la comunidad universitaria en general, pero especialmente por parte de aquellas personas que desempeñan cargos de responsabilidad en los diferentes órganos de gobierno y unidades funcionales. Por la temática de las actuaciones, se ha tenido que trabajar de manera coordinada con los equipos directivos de los diferentes centros, con el Servicio de Gestión Académica y con los dos Vicerrectorados más directamente relacionados con los asuntos que habitualmente llegan a nuestra Oficina: el Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento y el de Ordenación Académica y Profesorado. Es justo reconocer en este informe la siempre predisposición para la búsqueda de soluciones a los problemas detectados. Nuestra función como Defensores Universitarios es precisamente identificar problemas y situaciones injustas, pero son los órganos de gobierno los encargados de dar respuesta a esos problemas. También me gustaría recoger en este informe un agradecimiento a otras unidades de la universidad con las que se ha tenido ocasión de colaborar y trabajar coordinadamente: el Área de Igualdad, Conciliación y Responsabilidad Social, y el SOUCAN.

Es de justicia también manifestar el agradecimiento a todas aquellas personas que, por diferentes motivos, han acudido a la Oficina del Defensor del Universitario a plantear una consulta, una queja, o buscar una solución a un problema identificado. Más allá del interés legítimo de resolver “su problema”, siempre he percibido en sus motivaciones para dar el paso de recurrir al Defensor un interés también en evitar situaciones que afecten a otros miembros de la comunidad universitaria o en identificar rigideces en nuestras normativas, situaciones donde puedan darse dobles interpretaciones o aspectos confusos en las regulaciones de nuestros procesos. Muchas veces un caso individual analizado en la Oficina ha derivado hacia recomendaciones de carácter general que han sido elevadas a los órganos de gobierno de la Universidad.

Se ha tratado siempre de atender a todos los miembros de la comunidad universitaria que han accedido a nuestro servicio con sensibilidad, diligencia, discreción y priorizando la búsqueda de soluciones consensuadas y pactadas entre las partes. También siempre se ha tenido presente que en una situación de conflicto normalmente ninguna de las partes es poseedora de la “verdad absoluta” y que es importante que una tercera persona, desde una posición neutral, haga ver a las diferentes partes aquellos aspectos de sus argumentos en los que puedan estar equivocadas. En todo momento como Defensor he tratado de mantener esa postura de imparcialidad y apoyar en la búsqueda de soluciones a los problemas detectados.

Soy consciente que en las situaciones que llegan a nuestras Defensorías es difícil dejar plenamente satisfechos a todos; pero al menos todos los usuarios del servicio deben percibir que se ha hecho un esfuerzo por comprender la situación particular y dar un punto de vista objetivo, informar adecuadamente sobre todas aquellas cuestiones normativas que afecten al caso, y tratar de buscar una solución. La encuesta de valoración del servicio que fue implementada este año parece que nos viene a decir que vamos por el buen camino. Es para mí una de las mayores satisfacciones de mi labor

como Defensor percibir ese agradecimiento y buena valoración por parte de las personas que solicitaron mi intervención, incluso en los casos en los que no llegaron a quedar satisfechos con el resultado final.

Como ya he comentado, el fin último de todas las actuaciones de nuestra oficina ha sido siempre contribuir a la mejora de la calidad de nuestra institución. Es por ello que durante este mandato hemos ido planteando algunas recomendaciones de carácter general que me gustaría volver a trasladar, especialmente aquellas en las que todavía nos pueda quedar un camino a recorrer. En la siguiente sección se presentan estas recomendaciones.

## Recomendaciones generales planteadas durante el mandato

### Necesidad de actualización del Reglamento de los Procesos de Evaluación

Teniendo en cuenta que la mayor parte de las actuaciones en nuestra Oficina guardan relación con procesos de evaluación, es lógico que hayamos identificado determinados aspectos que no están claros en la actual normativa y que deberían clarificarse. Somos conscientes de que la actualización de esa normativa fue uno de los compromisos del actual Equipo Rectoral y que se está trabajando en ello. Desde la Oficina del Defensor nos ofrecemos para participar en esa labor y en los informes anuales presentados al claustro durante estos años hemos planteado algunas cuestiones particulares como los criterios para la calificación “no presentado a examen”, homogeneidad en los procesos y criterios de evaluación en diferentes grupos de una misma asignatura, las dudas sobre la consideración de la mera asistencia a clase como actividad de evaluación, especificidades en las normas de evaluación en los másteres, el concepto de actividad “no recuperable”,...

### La figura del estudiante a tiempo parcial

Otro de los temas recurrentes en los últimos informes ha sido la consideración del estudiante a tiempo parcial. Se trata de estudiantes que, por obligaciones laborales, familiares o de otro tipo, no pueden tener una dedicación plena a los estudios. En algunos casos, las respuestas que están recibiendo estos estudiantes cuando plantean acogerse a procesos de evaluación diferentes, a los que tienen derecho de acuerdo a nuestra propia normativa, son referencias a que somos una universidad presencial y que hay otras universidades a distancia, o que ser estudiante a tiempo parcial significa que te matriculas de menos asignaturas pero que debe realizar exactamente las mismas actividades que el estudiante a tiempo completo. En algunos casos incluso se está forzando a estos estudiantes a participar en actividades docentes a turno cambiado.

En el informe del curso pasado ya se advirtió que en algunas titulaciones, a pesar de declarar que aceptan a estudiantes a tiempo parcial, el porcentaje de guías docentes que no hacían ninguna mención expresa a la forma de evaluarlos superaba el 50%. Además de realizar una recomendación en ese informe, en el periodo de elaboración de guías docentes se remitió un correo electrónico a todo el profesorado pidiéndoles que completasen el correspondiente apartado de las guías docentes. En algunas titulaciones se ha conseguido que el número de guías sin mención expresa a la evaluación de estudiantes a tiempo parcial baje sensiblemente, aproximadamente una reducción del 44%; sin embargo aún existen demasiados casos en los que no se aporta esa información que debería ser conocida por cualquier estudiante que desee matricularse en un régimen de dedicación a tiempo parcial.

Las guías docentes como contratos de aprendizaje

En todos los informes presentados durante estos años se ha tratado de insistir en la importancia de que las guías docentes de las asignaturas sean claras, especialmente en lo que se refiere a las formas y criterios de evaluación. No está de más volver a insistir en esta recomendación de carácter general y evitar de esa manera reclamaciones originadas, en parte, por aspectos que no están lo suficientemente claros en las guías. Como se ha comentado anteriormente, uno de los apartados que debería clarificarse es el dedicado a definir las formas de evaluación de los estudiantes a tiempo parcial.

Análisis de resultados académicos “anómalos” y acciones correctoras

Siguiendo con temas relacionados con la evaluación, en alguno de los informes presentados estos años se ha venido a recomendar el realizar un análisis más profundo de las causas por las que se producen resultados “anómalos” en determinadas asignaturas, entendiendo como tales tanto situaciones en las que el índice de aprobados es sensiblemente bajo como en aquellas en las que no se produce una correcta distribución de las calificaciones. Obviamente, además de hacer ese análisis se requiere proponer acciones o medidas correctoras una vez identificadas las causas.

Fraude en actividades de evaluación y situaciones de indisciplina

También ha sido una constante durante estos años incluir una referencia en los informes a situaciones que desde luego no podemos tolerar en un ambiente universitario, como son: casos de indisciplina e intentos de engaño en procesos de evaluación. Especialmente en esto último quizás somos excesivamente tolerantes y no damos la importancia y nivel de gravedad que debiéramos a situaciones que podemos ver también como “corrupción” y que en otros ámbitos de la sociedad nos genera una

sensación de indignación. A la oficina del Defensor Universitario han llegado situaciones relacionadas con plagio en trabajos académicos, incluso en los TFG/TFM, uso de medios ilícitos en exámenes, suplantación de personalidad en trabajos y exámenes,...

En varias ocasiones se ha insistido en la conveniencia de que la propia universidad valorase la aprobación de un Reglamento de Disciplina Académica que complementase el arcaico Decreto que a nivel nacional trata de regular estos aspectos. Debe recordarse que el actual Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica fue aprobado en 1954 y, obviamente, exige una clara renovación. Esta actualización se escapa de las competencias de la universidad, pero al menos en otras universidades se han llegado a aprobar reglamentos disciplinarios propios que pueden ser una herramienta útil para tratar de acabar con la falta de probidad en las actividades académicas y, sobre todo servir como elemento disuasorio.

Cuestiones relativas a precios públicos de matrícula y exenciones o bonificaciones

Durante estos años se han planteado en la oficina algunas quejas producidas por la eliminación de determinadas exenciones o bonificaciones en las tasas de matrícula. Por ejemplo, la eliminación de la exención de tasas de expedición de títulos para estudiantes con premios extraordinarios fin de carrera, o la no aplicación de bonificación por matrículas de honor en estudios oficiales de Máster. También se planteó una recomendación sobre la conveniencia de equiparar, a efecto de tasas, determinados Másteres que, si bien no habilitan directamente para una profesión regulada, sí que cuentan con regulaciones europeas o nacionales específicas o son necesarios para posteriormente acceder a determinadas profesiones. Esta última recomendación fue atendida y en las últimas órdenes de precios públicos ya se ha podido incorporar.

En relación a los dos primeros puntos, la verdad es que al día de hoy se sigue con las mismas restricciones. Recientemente se ha remitido una nueva recomendación con un estudio realizado en la Oficina del Defensor sobre el tratamiento de las matrículas de honor en estudios de Máster en las diferentes Comunidades Autónomas. De ese estudio se desprende que Cantabria es la única región que no regula nada en relación a las bonificaciones o exenciones por matrículas de honor y nuestra universidad es la que tiene una regulación más restrictiva al respecto (directamente no se aplican las bonificaciones en Máster). Somos conscientes que los precios públicos en nuestra universidad son de los más bajos de España, pero también es cierto que en las restantes universidades los estudiantes que obtienen matrículas de honor en programas oficiales de Máster tienen bonificaciones en el propio Máster y en algunos casos incluso en un posible Doctorado posterior. Algunas universidades lo aplican también entre titulaciones de diferente nivel (de Grado a Máster) e incluso en matrículas de honor obtenidas en otras universidades. Debe tenerse en cuenta además que aunque al día de hoy la mayor parte de los másteres son de un año de duración, tenemos también programas de dos años, algunos incluso que habilitan para profesiones reguladas, o

estudiantes que cursan a tiempo parcial programas que en principio son de un año de duración.

Compromisos con instituciones ajenas a la universidad y traslado de información

En todos los cursos de este mandato se han planteado también algunos casos con un denominador común: quejas por situaciones en las que la universidad no tiene responsabilidad pero que se deben a situaciones sobrevenidas en instituciones ajenas con las que se colabora, o bien a información que se traslada sobre aspectos que realmente no dependen de la universidad (baremos en oposiciones externas, requisitos para optar a puestos de otras instituciones, reconocimiento de titulaciones en otros países,...). Debemos ser especialmente cuidadosos a la hora de trasladar esas informaciones y dirigir siempre a los implicados a las fuentes primarias de información.

Para finalizar este informe, desde la Oficina del Defensor Universitario queremos una vez más agradecer a toda la comunidad universitaria su predisposición y apoyo a la hora de poder encontrar, entre todos, la solución a los problemas detectados. Agradecer también al Claustro de la Universidad de Cantabria el encargo realizado en su día para asumir estas funciones y manifestar, como Defensor Universitario, la satisfacción por la labor realizada, la normalidad con la que he podido desempeñarla y, en todo caso, mis disculpas a todos aquellos para los cuales el servicio de la Defensoría no haya cumplido sus expectativas. Considero que la figura de la Defensoría Universitaria resulta muy importante en una institución con una complejidad como la nuestra y es un elemento más que viene a contribuir a una mejora continua de la calidad de nuestros servicios, buscando, en definitiva, alcanzar el grado de excelencia y los estándares de calidad que como servicio público la sociedad nos exige.

Ángel Cobo  
Defensor Universitario  
Facultad de Derecho, 2º planta  
Tlf: 942202022,  
Fax: 942202023  
email: [defensor@unican.es](mailto:defensor@unican.es)  
<http://web.unican.es/unidades/defensor-universitario>



ANEXO: RESUMEN DE LOS CASOS CON INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

| FECHA      | RESUMEN<br>Periodo: desde el 01/10/2015 hasta 30/09/2016  | TIPO     |
|------------|---|----------|
| 09/10/2015 | Falta de respuesta sobre solicitudes cursadas   | Queja    |
| 13/10/2015 | Reclamación a una resolución negativa de reconocimiento a una asignatura                                  | Consulta |
| 20/10/2015 | Acusaciones de falso testimonio   | Consulta |
| 20/10/2015 | Consulta sobre el funcionamiento de una comisión técnica de reclamación                                   | Consulta |
| 20/10/2015 | Disconformidad con resolución de reconocimiento de créditos   | Queja    |
| 27/10/2015 | Queja sobre las normas de funcionamiento de la TUI  | Queja    |
| 04/11/2015 | No aplicación de exención de pago por matrícula de honor en programas de Máster Oficial                   | Queja    |
| 11/11/2015 | Reconocimiento de créditos por estudios en Escuelas Oficiales de Idiomas                                  | Consulta |
| 20/11/2015 | Reconocimiento de créditos en cambio de estudios  | Queja    |
| 24/11/2015 | No aprobación de un informe por un órgano de gobierno   | Queja    |
| 26/11/2015 | Criterios de evaluación en convocatorias especiales   | Consulta |
| 27/11/2015 | Evaluación por compensación y extinción de estudios   | Consulta |
| 03/12/2015 | Rigidez en los criterios de evaluación de los estudiantes a tiempo parcial                                | Queja    |
| 08/12/2015 | Disconformidad con la equivalencia de calificaciones en una convalidación parcial de estudios extranjeros | Consulta |
| 11/12/2015 | Indefensión ante acusaciones no fundadas  | Consulta |
| 11/12/2015 | Discrepancias sobre la forma de impartir una asignatura y los resultados anómalos de evaluación           | Queja    |
| 18/12/2015 | Solicitud de cambio de fecha de evaluación  | Consulta |
| 21/12/2015 | Evaluación por compensación en el Curso de Adaptación al Grado  | Consulta |
| 02/01/2016 | Solapamiento en la programación de actividades de evaluación de dos asignaturas                           | Consulta |

| FECHA      | RESUMEN<br>Periodo: desde el 01/10/2015 hasta 30/09/2016   | TIPO      |
|------------|--|-----------|
| 08/01/2016 | Ausencia del profesor en un examen de convocatoria especial  | Consulta  |
| 18/01/2016 | Cambio de fechas de evaluación   | Consulta  |
| 19/01/2016 | Negativa del profesorado a aportar las presentaciones utilizadas en clase                                  | Consulta  |
| 21/01/2016 | Acusación de uso medios ilícitos en procesos de evaluación   | Queja     |
| 26/01/2016 | Deterioro de relaciones entre compañeros.  | Consulta  |
| 28/01/2016 | Uso de medios ilícitos en procesos de evaluación   | Consulta  |
| 02/02/2016 | Suplantación de identidad usando medios telemáticos  | Mediación |
| 02/02/2016 | Situación de ansiedad ante un examen.  | Consulta  |
| 03/02/2016 | Condiciones de evaluación de una asignatura en segunda matrícula   | Consulta  |
| 04/02/2016 | Evaluación por compensación y su reflejo en el expediente.   | Consulta  |
| 08/02/2016 | Denegación de beca en un Máster Oficial  | Consulta  |
| 08/02/2016 | Normativa de matrícula en asignaturas de cursos consecutivos.  | Consulta  |
| 11/02/2016 | Rigidez en la evaluación de estudiantes a tiempo parcial   | Queja     |
| 11/02/2016 | Revisión de calificaciones por una Comisión Técnica  | Consulta  |
| 16/02/2016 | Incumplimiento de los métodos de evaluación indicados en la Guía Docente                                   | Queja     |
| 17/02/2016 | Información sobre solicitud de una Comisión Técnica para la evaluación de una asignatura                   | Consulta  |
| 17/02/2016 | Consultas sobre normas reguladoras de los procesos de evaluación   | Consulta  |
| 18/02/2016 | Situación de acoso entre estudiantes   | Consulta  |
| 19/02/2016 | Evaluación por compensación en planes en extinción   | Consulta  |
| 22/02/2016 | Uso de medios ilícitos en trabajos académicos  | Consulta  |
| 24/02/2016 | Cambio de fecha de examen por coincidencia con otra asignatura   | Consulta  |
| 25/02/2016 | Denuncias por parte de estudiantes del uso de medios ilícitos de manera reiterada en pruebas de evaluación | Queja     |

| FECHA      | RESUMEN<br>Periodo: desde el 01/10/2015 hasta 30/09/2016   | TIPO     |
|------------|--|----------|
| 02/03/2016 | Discrepancia en la asignación de temas y directores para el TFG  | Queja    |
| 02/03/2016 | Publicación previa y aplicación de criterios de evaluación   | Consulta |
| 04/03/2016 | Actuaciones de comportamiento poco respetuoso de un grupo de estudiantes                               | Consulta |
| 11/03/2016 | Omisión en el censo electoral de un estudiante de un título propio                                     | Queja    |
| 15/03/2016 | Asignación de prácticas en un Máster   | Consulta |
| 18/03/2016 | Grabaciones de clases sin el consentimiento del profesorado  | Consulta |
| 22/03/2016 | Transcripción de clases  | Consulta |
| 23/03/2016 | Justificación de actividades presenciales en Máster dentro de un PIF (Permiso individual de Formación) | Consulta |
| 04/04/2016 | Movilidad de estudiantes fuera de convenios de intercambio.  | Consulta |
| 08/04/2016 | Falta de asistencia en un Máster por problemas de salud  | Consulta |
| 19/04/2016 | Publicación de calificaciones de TFG   | Consulta |
| 20/04/2016 | Regulación de prácticas curriculares en empresas   | Consulta |
| 25/04/2016 | Rigidez de las aplicaciones informáticas de gestión  | Queja    |
| 27/04/2016 | Queja por trato recibido por un compañero  | Queja    |
| 29/04/2016 | Restricciones de acceso a exámenes con dispositivos electrónicos                                       | Consulta |
| 04/05/2016 | Ajustes en la forma de evaluación de una asignatura  | Consulta |
| 09/05/2016 | Información sobre posibles ayudas para un tratamiento médico   | Otros    |
| 11/05/2016 | Convivencia dentro de un Departamento  | Queja    |
| 16/05/2016 | Posibilidad de reclamación de una calificación   | Consulta |
| 16/05/2016 | Obligatoriedad de asistencia a prácticas de laboratorio en una asignatura experimental                 | Consulta |
| 21/05/2016 | Discrepancias sobre la organización y calidad educativa de un Máster                                   | Queja    |
| 25/05/2016 | Evaluación de prácticas de laboratorio para estudiantes a tiempo parcial                               | Consulta |

| FECHA      | RESUMEN  | TIPO     |
|------------|--|----------|
|            | Periodo: desde el 01/10/2015 hasta 30/09/2016  |          |
| 25/05/2016 | Disconformidad con la nota en las Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores                        | Queja    |
| 26/05/2016 | Falta de asignación de centros de prácticas en un máster oficial   | Queja    |
| 29/05/2016 | Evaluación de asignaturas y exigencia de nota mínima   | Consulta |
| 30/05/2016 | Consulta sobre normativa de permanencia en la UC   | Consulta |
| 02/06/2016 | Consulta sobre actividades no recuperables en una asignatura   | Consulta |
| 02/06/2016 | Cambio en la forma de evaluación para una estudiante con discapacidad                                    | Consulta |
| 08/06/2016 | Acusación de fraude en trabajos académicos   | Consulta |
| 08/06/2016 | Reconocimiento de créditos y adaptación de planes de estudios  | Consulta |
| 09/06/2016 | Uso de medios ilícitos en el examen final  | Consulta |
| 13/06/2016 | Consulta sobre posibilidad de retraso en la defensa de un TFM  | Consulta |
| 15/06/2016 | Incumplimiento en los criterios de ponderación de actividades de evaluación definidos en la guía docente | Queja    |
| 20/06/2016 | Dudas sobre la responsabilidad de emisión de un informe  | Consulta |
| 20/06/2016 | Imposibilidad de completar la parte práctica de un examen  | Consulta |
| 21/06/2016 | Reconocimiento entre títulos propios definidos de forma modular  | Queja    |
| 21/06/2016 | Retraso en la publicación de las calificaciones definitivas  | Queja    |
| 21/06/2016 | Requisitos previos para la defensa del Trabajo Fin de Grado  | Queja    |
| 22/06/2016 | Incumplimiento de criterios de ponderación en la evaluación  | Consulta |
| 23/06/2016 | Coincidencia de fechas de exámenes   | Consulta |
| 27/06/2016 | Disconformidad con una calificación  | Queja    |
| 28/06/2016 | Incumplimiento de la guía docente  | Queja    |
| 30/06/2016 | Corrección de un examen por profesorado no incluido en el plan docente                                   | Consulta |
| 30/06/2016 | Reclamación a la calificación de una asignatura  | Consulta |

| FECHA      | RESUMEN  | TIPO      |
|------------|--|-----------|
|            | Período: desde el 01/10/2015 hasta 30/09/2016  |           |
| 05/07/2016 | Revisión de calificación de un Trabajo Fin de Máster por Comisión Técnica                                | Consulta  |
| 07/07/2016 | Consulta sobre el procedimiento para reclamar la calificación del TFG                                    | Consulta  |
| 07/07/2016 | Disconformidad con la calificación de las prácticas externas   | Consulta  |
| 08/07/2016 | Documentación con el fin de realizar prácticas extracurriculares en el extranjero                        | Consulta  |
| 11/07/2016 | Disconformidad con la calificación de una asignatura   | Consulta  |
| 13/07/2016 | Denuncia de situación de acoso entre estudiantes en un centro universitario                              | Mediación |
| 19/07/2016 | Falta de climatización en un centro universitario  | Queja     |
| 29/07/2016 | Disconformidad con las labores de dirección en un TFM  | Queja     |
| 10/08/2016 | Denegación de admitir a trámite una solicitud de evaluación por compensación.                            | Queja     |
| 20/08/2016 | Coincidencia de fechas de exámenes   | Consulta  |
| 31/08/2016 | Coincidencia de fechas de exámenes   | Consulta  |
| 08/09/2016 | Solicitud de una copia de examen   | Consulta  |
| 08/09/2016 | Consecuencias de la utilización de medios ilícitos en un examen  | Consulta  |
| 09/09/2016 | Posible caso de suplantación de identidad en un examen   | Consulta  |
| 14/09/2016 | Información sobre el régimen de permanencia en los estudios de Grado y consecuencias de su no superación | Consulta  |
| 14/09/2016 | Solicitud de aplazamiento del pago de la tasas de matrícula  | Consulta  |
| 21/09/2016 | Solicitud de cambio de grupo por conciliación familiar   | Consulta  |
| 27/09/2016 | Consulta sobre posibilidad de cambio en la modalidad de evaluación ante una discapacidad física temporal | Consulta  |
| 28/09/2016 | Denegación de reconocimiento de créditos en asignaturas de Grado   | Queja     |
| 28/09/2016 | No exención del pago de precios públicos por matrículas de honor en asignaturas de Máster Oficial        | Queja     |
| 30/09/2016 | Pérdida de vinculación a la UC de un Director de TFG   | Consulta  |
| 30/09/2016 | Incumplimiento de las adaptaciones que contempla la legislación vigente en casos de discapacidad         | Queja     |