



Informe del
Defensor
Universitario al
Claustro de la
Universidad de
Cantabria
Curso 2018-2019

Claustro Universitario,
13 de diciembre de
2019



Defensor Universitario: Ángel Cobo Ortega

Directora de la Oficina: Cristina Mora Secadas

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE DEFENSORES.....	3
Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)	3
Grupo G9 de Defensorías Universitarias	4
Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU)	5
ACTUACIONES DEL DEFENSOR EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	5
Análisis global de las intervenciones.....	5
Evolución del número de casos a lo largo del curso académico	6
Casos por sexo.....	7
Casos por colectivo.....	7
Casos por temáticas	8
Protocolo de actuación frente al acoso	9
Otras actuaciones.....	9
Memoria económica	10
Grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio.....	11
REFLEXIONES FINALES	12
ANEXO: RESUMEN DE LOS CASOS CON INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	15

INTRODUCCIÓN

Finalizado el curso 2018-2019, y siguiendo el mandato establecido en los Estatutos de la Universidad de Cantabria, el Defensor Universitario presenta ante el Claustro el presente informe de rendición de cuentas. El objetivo fundamental de este informe es presentar un resumen de las actuaciones llevadas a cabo durante este curso, en el desarrollo de la función básica que la Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades otorga a las defensorías universitarias:

Para 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, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Siguiendo el esquema de informes anteriores, este documento comienza con un repaso a las principales acciones a nivel de representación institucional y de participación activa en foros y redes de defensorías, para posteriormente pasar a analizar las acciones concretas realizadas dentro de la propia universidad.

RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE DEFENSORES

Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)



La defensoría universitaria de la Universidad de Cantabria está integrada en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU¹), asociación creada en octubre de 2007 con el objetivo de poner en común e intercambiar opiniones o puntos de vista sobre los ámbitos de actuación de las defensorías universitarias y contribuir a la mejora de la calidad del sistema universitario.

Durante este curso 2018-2019, el Defensor de la Universidad de Cantabria ha tenido un papel muy activo dentro de CEDU, siendo miembro de su Comisión Ejecutiva, participando en la gestión de dicha asociación y en la organización de diferentes actividades promovidas por ella. En el desarrollo de sus funciones asistió a 4 reuniones de la Comisión Ejecutiva de CEDU en León (octubre 2018), Valencia (febrero 2019), Madrid (mayo 2019) y nuevamente Madrid (junio 2019).

Entre las actividades promovidas por la CEDU durante el curso 2018-2019, se podrían destacar las siguientes:

1. XXI Encuentro Estatal de CEDU, que tuvo lugar en León entre el 17 y el 19 de octubre de 2018 bajo la organización de la Universidad de León. Las jornadas de trabajo se dedicaron a analizar los siguientes temas:

¹ www.cedu.es

- El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad.
- La relación institucional de las defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos.
- Los precios públicos de matrícula y las exenciones de los mismos en cada comunidad autónoma.



2. Jornada Técnica sobre “Escucha activa” organizada en la Universidad Politécnica de Madrid el 9 de mayo de 2019 y que incluyó dos sesiones sobre fundamentos y actitudes básicas en la escucha activa, y consideraciones y habilidades prácticas en la escucha activa en casos especiales.
3. Análisis y puesta en común de problemas y situaciones surgidas en las diferentes defensorías. Durante el curso 2018-2019, utilizando las herramientas tecnológicas de comunicación con las que cuenta la CEDU, se analizaron los siguientes temas:
 - Reducción de jornada laboral para PDI y PAS mayores de 60 años.
 - Flexibilización horaria para el PAS.
 - Códigos éticos en las universidades.
 - Situación de la figura de profesor contratado doctor interino.
 - Cupo de reserva para mayores 25/40 y acceso a la universidad.
 - Mecanismos de garantía en la evaluación mediante pruebas tipo test.
 - Consideración de "comunidad universitaria" en las actuaciones de las defensorías.
 - Reconocimientos de asignaturas.
 - Reconocimiento de quinquenios y sexenios para profesorado contratado doctor.
 - Retribuciones del personal docente e investigador contratado.

Grupo G9 de Defensorías Universitarias



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 tuvo lugar un Encuentro de Defensorías del Grupo G9 co-organizado por las Universidades de Islas Baleares y Pública de Navarra. El encuentro se desarrolló en instalaciones cedidas por la Universidad Carlos III en Madrid, entre el 16 y 17 de mayo de 2019, abordándose los siguientes temas:

1. Estudiantes con necesidades especiales (necesidades médicas, estudiantes que trabajan, conciliación familiar): ¿atención a la diversidad o privilegios?
2. Fraude académico: implicaciones y consecuencias para las Universidades, el profesorado y los estudiantes.
3. Los precios públicos de matrícula y las exenciones de los mismos en cada comunidad autónoma.

Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU)

Con objeto de promover el desarrollo de defensorías universitarias en el ámbito iberoamericano, en septiembre de 2018 se constituyó la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU), estando la Defensoría de Universidad de Cantabria entre los socios fundadores.

Durante este curso 2018-2019 el Defensor de la Universidad de Cantabria ha desempeñado el cargo de Secretario Ejecutivo de la Red, encargándose de la construcción y gestión de una nueva web www.riddu.org y coordinando el desarrollo de varias reuniones por videoconferencia de la Comisión Ejecutiva de RIdDU. En concreto durante este curso se desarrollaron sendas reuniones en los meses de diciembre de 2018 y mayo de 2019. Durante este periodo también se han establecido contactos institucionales con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y se han dado los primeros pasos para la organización de un segundo encuentro de la Red en la Universidad Federal de Río de Janeiro (Brasil) en 2020.

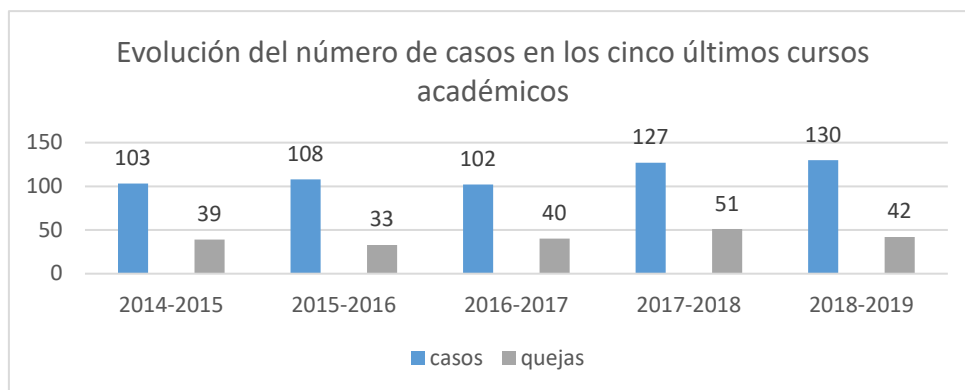
ACTUACIONES DEL DEFENSOR EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

Una vez analizada la actividad del Defensor a nivel de su participación institucional en redes de defensores, se procede a continuación a resumir la actividad en el desarrollo de sus funciones en la Universidad de Cantabria. Obviamente, la información que se incluye se presenta de manera agregada y respetando la confidencialidad de las personas que han requerido los servicios de la defensoría.

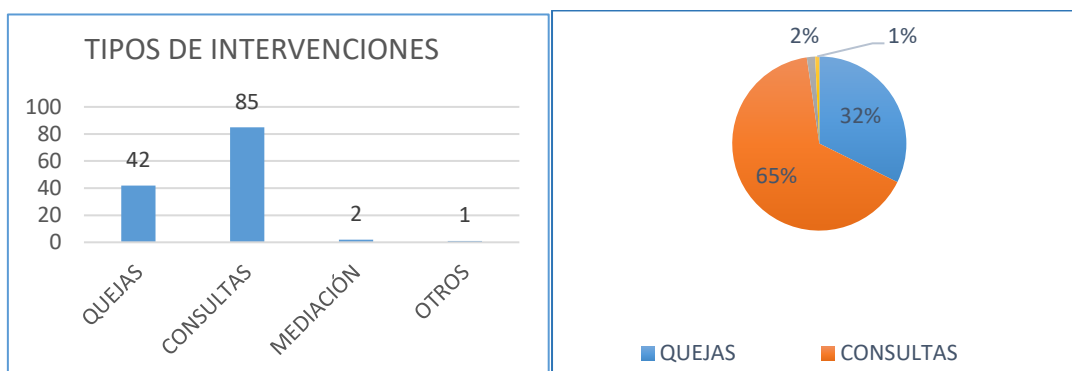
Análisis global de las intervenciones

Durante el curso 2018-2019 se atendieron en la Oficina del Defensor Universitario un total de 130 casos, lo que supone un número muy similar al del curso previo, en el que se atendieron 127 casos. De los 130 casos atendidos, el número de los que realmente puedan ser clasificados como quejas o reclamaciones se situó en 42, lo que supone una reducción del 17,6% con respecto al curso anterior. Como suele ser habitual, la mayor parte de las actuaciones fueron peticiones de información o consultas sobre temas variados.

Analizando globalmente los casos atendidos en los últimos 5 años se observa como el volumen de actuaciones con respecto al curso anterior se ha mantenido en términos muy semejantes.

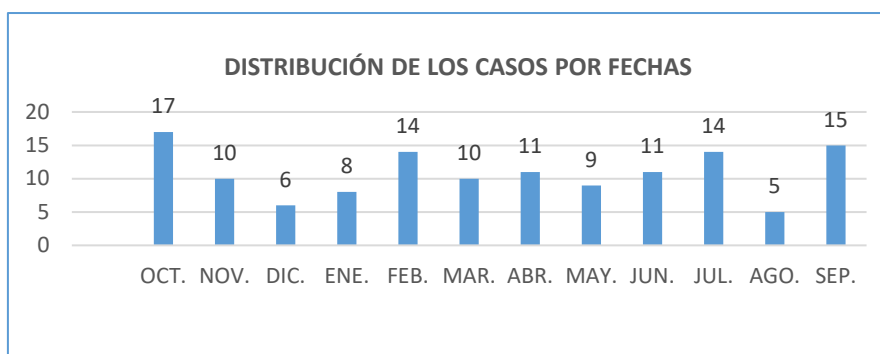


El reparto de la tipología de actuaciones resulta igualmente muy similar al de cursos previos, siendo la mayor parte de casos las consultas (un 65%) y menos de la tercera parte se podrían clasificar como quejas. Las siguientes gráficas muestran las distintas tipologías de casos.



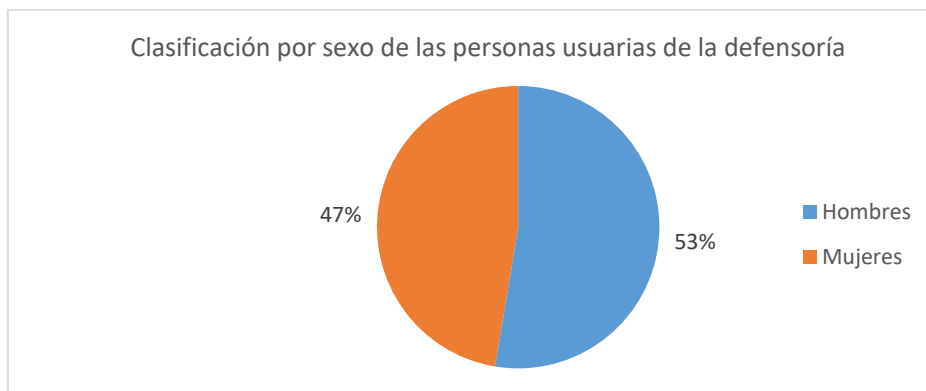
Evolución del número de casos a lo largo del curso académico

Otra de las características habituales de las actuaciones de la defensoría es la desigual distribución de los casos a lo largo del curso académico, concentrándose especialmente en los periodos de evaluación y de cierre e inicio del curso académico. La distribución a lo largo de los diferentes meses puede verse en la siguiente figura.



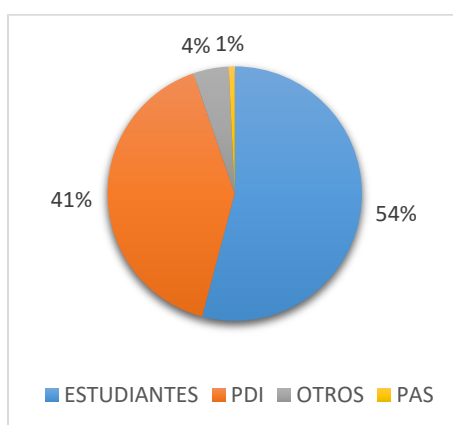
Casos por sexo

Analizando la variable género, se observa que el 53% de las personas que solicitaron servicios de la defensoría fueron hombres, frente a un 47% de mujeres.



Casos por colectivo

Al analizar los colectivos a los que pertenecen las personas usuarias del servicio de la defensoría se observa la misma tendencia de años anteriores. Por un lado, en términos absolutos, es el estudiantado el que en mayor medida recurre a la defensoría; pero cuando se analizan los números relativos en función al tamaño de cada colectivo, es el colectivo de Personal Docente e Investigador el que claramente en mayor proporción recurre al servicio. No obstante, comparado con el curso previo, el porcentaje de los casos abiertos a instancia de estudiantes ha bajado en este curso, pasando a representar el 54% de los casos, frente al 61% del curso previo. Los casos abiertos a petición de profesorado han supuesto un 41%, a petición de PAS un 1% y el restante 4% se ha debido a peticiones de otros colectivos (antiguos o posibles futuros estudiantes) que, aunque formalmente no pertenecen a la comunidad universitaria, sí que se ha optado por atender sus consultas.



Es de destacar el incremento de los casos provenientes del PDI, tendencia que se ha venido observando en los últimos años. Frente a los 42 casos del curso anterior, en el curso 2018-2019 los casos abiertos a instancias de PDI fueron 54. En relación al PAS, al igual que en cursos anteriores, el número fue bastante limitado, únicamente 1 caso.

Para comprobar como efectivamente el sector que más recurre a la defensoría es el PDI, se podrían analizar los números relativos. Tomando como referencia los tamaños de los

tres colectivos en la última memoria de la Universidad, se podría observar que únicamente un 0,2% de los integrantes del sector PAS ha recurrido a los servicios de la defensoría universitaria, situándose esos porcentajes en el 0,6% y 4,4% para los colectivos de estudiantes y PDI, respectivamente. En el caso concreto del PDI, el curso anterior ese porcentaje se situó en el 3,6%.

Casos por temáticas

La temática predominante en los casos atendidos es, como en ocasiones anteriores, los asuntos de naturaleza académica, y muy especialmente los relativos a procesos de evaluación. Las actuaciones relacionadas con asuntos de naturaleza académica representaron un 64% del total. La siguiente tabla recoge la agrupación de las actuaciones por grandes temáticas:

Temática	Nº casos
ASUNTOS ACADÉMICOS	83
VIDA UNIVERSITARIA	25
ORGANIZACIÓN DOCENTE	11
TEMAS ECONÓMICOS	6
ASUNTOS LABORALES	5

Realizando una clasificación más concreta de los casos atendidos, se podría llegar a la conclusión de que las temáticas más habituales han sido las que se muestran en la siguiente tabla, presentando, además, una comparación con el curso previo.

Temática de la consulta, queja o petición de mediación	Nº casos curso	Nº casos curso
	2017-2018	2018-2019
Aspectos relacionados con la evaluación de asignaturas (disconformidad con calificaciones, petición de comisiones técnicas, criterios y condiciones de evaluación, evaluación en diferentes grupos docentes,...)	31	36
Programación de actividades docentes (horarios de clase, fechas de exámenes, periodos de prácticas,...)	17	19
Tratos irrespetuosos y problemas de convivencia	21	16
Incidencias con la matrícula (anulaciones, cambios de matrícula, impagos, plazos de matrícula,...)	4	11
Cuestiones administrativas (emisión de certificados, retrasos en las respuestas a peticiones, abstención y recusación...)	12	9
Aspectos relacionados con los TFG y TFM	4	7
Evaluación por compensación, extinción de asignaturas, régimen de permanencia y año de gracia	6	6
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	4	2
Fraude en actividades de evaluación y comportamientos poco éticos	4	2

Como en el curso previo, la temática predominante en las actuaciones de la defensoría fue la relacionada con los procesos de evaluación a los estudiantes, con un total de 36 casos, lo que representa un 28% del total de actuaciones y con un ligero incremento con respecto al curso previo.

Analizando las diferencias con el curso 2017-2018, un aspecto positivo que podría destacarse es la rebaja en el número de casos relacionados con tratos irrespetuosos, problemas de convivencia, fraude en procesos de evaluación y comportamientos poco éticos. Siempre es positiva una menor incidencia de estos casos, pero los números deben tomarse con cautela y no asumir que necesariamente esa rebaja en los casos que llegan a la defensoría implica un menor nivel de dicha problemática en la Universidad.

De igual modo, el hecho de que en algunas temáticas el número de casos haya aumentado no es necesariamente un signo de una mayor conflictividad real. Se han observado incrementos significativos de casos en aspectos relacionados con la matrícula o con la evaluación de TFG/TFM.

Como viene siendo tradicional en este informe, en el anexo se aporta una breve información sobre cada uno de los casos atendidos.

Protocolo de actuación frente al acoso

Dentro del apartado de tratos irrespetuosos y problemas de convivencia se encontrarían también todas las actuaciones en el contexto del Protocolo de Actuación frente al Acoso aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Cantabria, en su sesión ordinaria del día 12 de julio de 2016. Ese protocolo asigna a la defensoría el papel de “puerta de acceso” para su activación, y por tanto puede resultar interesante analizar los casos que han llegado a la defensoría solicitando información sobre el mismo.

En concreto, durante el curso 2018-2019 fueron 4 las personas de la comunidad universitaria que solicitaron información del protocolo. De entrada, se observa una importante reducción frente a las 11 peticiones de información del curso previo. Respetando en todo momento la decisión de las personas afectadas, en ninguno de los casos planteados se activó el protocolo.

A pesar de no haberse activado el protocolo, puede señalarse que en 3 de los 4 casos que fueron objeto de consulta la supuesta situación de acoso se producía entre personas del mismo colectivo. Más concretamente, uno de ellos afectaba a estudiantes de un mismo curso y 2 a miembros del PDI de un mismo departamento. Únicamente en un caso se planteaba una supuesta situación de acoso en el que las personas afectadas pertenecían a colectivos diferentes. Destacar nuevamente que en ninguno de los 4 casos la persona supuestamente afectada decidió activar el protocolo.

Otras actuaciones

Otras actuaciones del Defensor Universitario durante el curso 2018-2019 son las que resumidamente se recogen a continuación:

- Participación en un Grupo de Trabajo para el análisis y propuesta de modificaciones del Reglamento de los Procesos de Evaluación de la Universidad

de Cantabria. Coordinado por el Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento, y con participación de representantes del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, y del Servicio de Gestión Académica, el Defensor Universitario participó en una serie de reuniones durante el curso académico (9 en total) con el fin de elaborar un documento que pueda servir de punto de partida para una posible modificación del reglamento por los órganos competentes.

- Participación en la jornada de sensibilización de estudiantes y personal sobre el acoso. Los días 29 y 30 de octubre de 2018 el Área de Igualdad, Conciliación y Responsabilidad Social organizó las jornadas *“El acoso en la universidad ¿te concierne?”*, en las que el Defensor Universitario ofreció el punto de vista de la defensoría sobre el acoso en el ámbito universitario.
- Presentación del informe de actuación ante el Consejo Social de la Universidad de Cantabria en su sesión plenaria del 4 de abril de 2019, siguiendo lo establecido en el artículo 6 de la Ley de Cantabria 4/2018 por la que se regula el Consejo Social de la Universidad de Cantabria. La presentación tuvo una doble motivación, por un lado, presentar la figura del Defensor Universitario a los miembros del Consejo Social, y, por otro, hacer una presentación del informe de las actuaciones en el curso académico anterior.
- Durante el curso igualmente se asistió a diferentes actos académicos, conferencias, entrega de premios y reuniones de Consejo de Gobierno.

Memoria económica

Para el desempeño de sus funciones la defensoría universitaria cuenta con un presupuesto anual de 6.732 euros, cantidad que se viene manteniendo constante durante los últimos 6 ejercicios económicos. En esta memoria se refleja a continuación los gastos incurridos durante el ejercicio económico 2018, teniendo en cuenta que parte de esos gastos corresponden a acciones realizadas en el curso académico previo.

En todo momento se ha pretendido hacer un uso racional de los recursos y optimizar en la medida de lo posible los gastos. No obstante, en el año 2018 una serie de situaciones puntuales han incrementado ligeramente los gastos, pero siempre sin superar el presupuesto asignado.

La siguiente tabla resume los gastos incurridos durante 2018:

PRESUPUESTO 2018		
CODIGO	DENOMINACIÓN	GASTO
220.00	Material Ordinario no inventariable	59,35
220.02	Material Informático no inventariable	13,70
222.00	Comunicaciones telefónicas	16,76
222.01	Comunicaciones postales	10,87
222,02	Comunicaciones de datos	183,28
226.41	Cuotas a Organismos	225,00
230.00	Dietas y Locomoción	3264,91
626	Material informático Inventariable	1307,03
	TOTAL GASTOS	5080,90

Los 5.080,90 euros gastados suponen un 75% del presupuesto del que se disponía para el ejercicio. Se ha producido un incremento con respecto a los años previos principalmente por dos motivos:

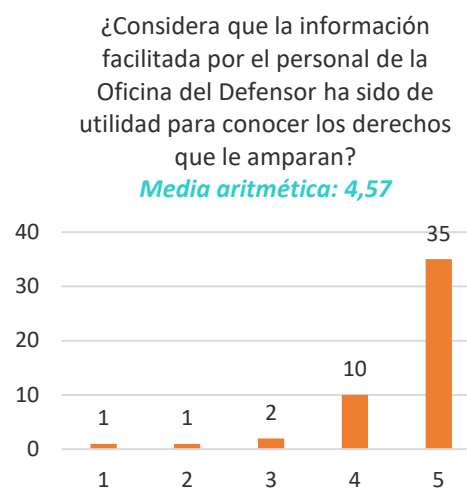
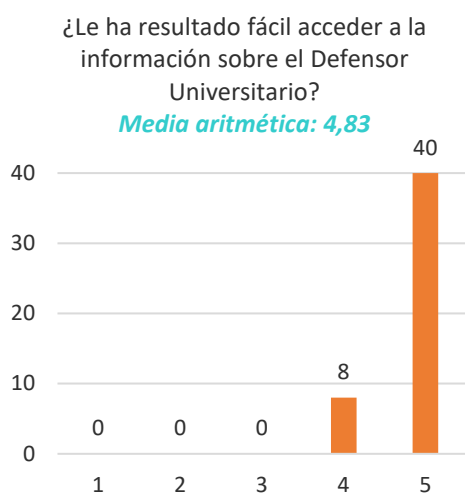
1. Necesidad de renovación de parte del equipamiento informático de la Oficina.
2. Incremento de los gastos de viajes por la participación en diferentes reuniones de la Comisión Ejecutiva de CEDU y por la participación en el Encuentro Fundacional de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU) celebrado en Córdoba (Argentina).

Se incluyen a continuación el total de gastos de los últimos 6 ejercicios económicos.

Año	Presupuesto	Gastos
2013	6732,00	3157,32
2014	6732,00	2186,12
2015	6732,00	2309,65
2016	6732,00	3559,22
2017	6732,00	3927,13
2018	6732,00	5080,90

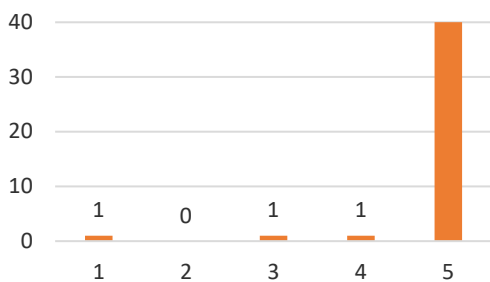
Grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio

Siguiendo con el procedimiento iniciado el curso 2015-2016 para recabar información sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio proporcionado por la defensoría, durante este curso 2018-2019 se remitieron un total de 120 encuestas de valoración, recibiendo una tasa de respuesta del 40,8% (49 respuestas). La cumplimentación de la encuesta se realiza de manera totalmente anónima y de forma on-line. Las respuestas recibidas corresponden en un 59,2% al PDI, un 34,7% a estudiantes y un 2% a al PAS. En las siguientes gráficas se muestran las respuestas a cada una de las preguntas planteadas en una escala numérica 1-5 (siendo 1 la valoración más deficiente y 5 la máxima valoración).



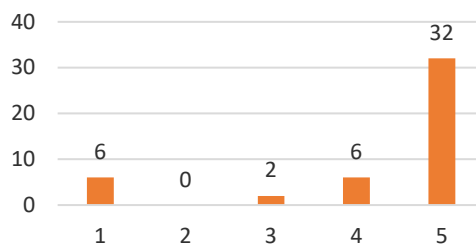
¿El trato recibido ha sido el adecuado?

Media aritmética: 4,86



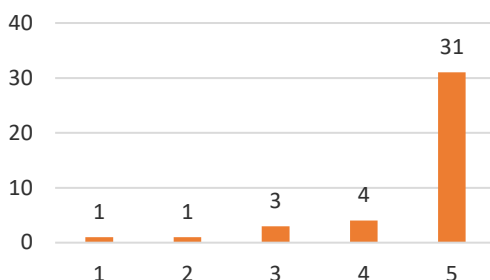
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la oficina del Defensor Universitario?

Media aritmética: 4,26



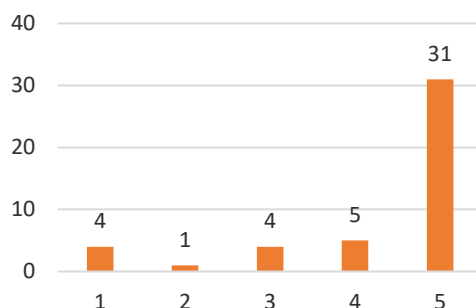
¿Se ha preservado la confidencialidad de su identidad en la tramitación del asunto planteado?

Media aritmética: 4,58



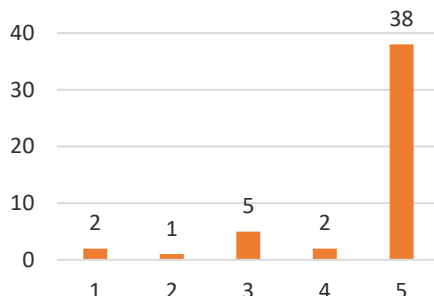
¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?

Media aritmética: 4,29



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

Media aritmética: 4,52



En los resultados de la encuesta se percibe un alto grado de satisfacción con el servicio proporcionado, con todas las preguntas recibiendo una valoración media por encima de 4 en la escala 1-5. Además, con respecto al curso previo, todas las preguntas han recibido una valoración ligeramente superior. En cualquier caso, los resultados deben también ser analizados en el contexto del nivel de respuesta a la encuesta.

REFLEXIONES FINALES

Las actuaciones llevadas a cabo desde la defensoría universitaria durante el curso 2018-2019 han pretendido, en todo momento, contribuir a la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad en sus diferentes vertientes, docencia, investigación y transferencia. Por supuesto, tomando como referencia de forma

permanente las funciones que la propia Ley otorga a la defensoría: velar por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Sin lugar a dudas, esos objetivos deben ser compartidos por todos los órganos de gobierno y miembros de la comunidad universitaria. Prueba de ese objetivo común ha sido la total colaboración que se ha observado durante este curso por parte de todas las personas responsables de servicios y equipos directivos con los que se ha tenido que contactar para analizar los problemas llegados a la defensoría. Es justo, por tanto, manifestar en este informe el agradecimiento por dicha colaboración.

Un agradecimiento que debe ser extensivo a todas las personas que han acudido al Defensor Universitario para no solo plantear su queja o reclamación, sino también para canalizar a través de este servicio recomendaciones o informar de situaciones en las que las normativas que regulan nuestra actividad tienen vacíos o se prestan a diferentes interpretaciones. Desde la defensoría se ha percibido en todo momento un tono constructivo por parte de las personas que han recurrido a los servicios ofrecidos y toda la comunidad universitaria debe percibir con normalidad el hecho de que cualquiera de sus integrantes recurra a los servicios de la defensoría universitaria.

La valoración positiva recibida en las encuestas anónimas de valoración es, sin lugar a dudas, el mayor reconocimiento para las personas que integran la defensoría universitaria, pero también debe servir de estímulo para seguir mejorando y contagiar a toda la comunidad universitaria la sensibilidad ante las situaciones que afectan especialmente a colectivos más vulnerables o que requieren un mayor apoyo.

En ese afán de mejora, desde la defensoría somos conscientes de la necesidad de seguir insistiendo en dar al servicio una mayor visibilidad, tanto interna como externa. Se valora muy positivamente la comunicación directa con el Consejo Social y la presentación a sus miembros de los informes de actuación de cada curso académico.

Como viene siendo habitual, este informe suele ser utilizado también para incluir alguna reflexión o recomendación sobre situaciones que se han observado durante el curso académico. En primer lugar, es de agradecer la próxima acometida de la modificación del reglamento de exámenes, para lo que ya se cuenta con un documento de partida en el que se trata de abordar algunas de las problemáticas observadas en estos años y se tiene también en cuenta las posibles incidencias de la modificación del calendario académico en relación a las posibles reclamaciones de calificaciones.

Precisamente, en relación a los exámenes, nos gustaría dejar constancia del derecho que tienen los estudiantes a obtener copias de sus exámenes, tal como se ha puesto de manifiesto en diferentes sentencias judiciales e incluso recomendaciones del Defensor del Pueblo. Como institución pública que somos estamos sometidos a la Ley de Procedimiento Administrativo y, siendo la evaluación un procedimiento administrativo, los estudiantes tienen derecho a *“acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos”* (artículo 53.1. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). La propia Asesoría Jurídica de la UC también se ha manifestado en los mismos términos. Se

ha querido incluir esta reflexión en este informe ante dos situaciones producidas este curso académico por parte de profesorado que se negó a la entrega de la correspondiente copia del examen.

De igual manera, los exámenes realizados por los estudiantes contienen información sensible y objeto de especial protección, por lo que la conservación de dichos exámenes y posterior destrucción debería realizarse siguiendo un protocolo. En tal sentido, se elevó una recomendación a los órganos de gobierno de la Universidad para que valorasen la opción de aprobar un protocolo similar al que tienen en otras universidades.

Otro de los aspectos sobre el que desde la defensoría se quiere reflexionar es el relativo al tratamiento de los comentarios en las encuestas de valoración de la actividad del profesorado. Somos conscientes que estas encuestas son un instrumento que puede servir al profesorado para mejorar la calidad de su actividad docente, pero también se pueden producir disfunciones cuando las personas que responden no lo hacen con la seriedad y rigor que requiere un proceso de evaluación de calidad. Amparados en el anonimato, los estudiantes pueden usar esas encuestas para incluir comentarios despectivos o acusaciones que en ocasiones no son objeto de verificación posterior. Aquellos comentarios claramente despectivos son filtrados de manera automática utilizando algoritmos de análisis textual, pero determinadas acusaciones, fundadas o infundadas, llegan al profesorado generando en ocasiones cierta sensación de indefensión y dudas sobre el tratamiento posterior que se hace de esos comentarios. Se trae a este informe esta reflexión ante la presentación en la defensoría de varias quejas al respecto.

En definitiva, volviendo a las palabras con las que se iniciaba esta sección final, todas las recomendaciones y actuaciones llevadas a cabo desde la defensoría universitaria pretenden contribuir a la mejora continua de la Universidad y la búsqueda de la excelencia, y como tal deben ser interpretadas por toda la comunidad universitaria.

Ángel Cobo
Defensor Universitario
Facultad de Derecho, 2ª planta
Tfno. 942202022,
Fax: 942202023
correo electrónico: defensor@unican.es
<http://web.unican.es/unidades/defensor-universitario>

ANEXO: RESUMEN DE LOS CASOS CON INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Periodo: desde el 01/10/2018 hasta 30/09/2019

NÚMERO	TÍTULO
1	Retraso en la publicación de una calificación.
2	Información sobre el protocolo de actuación frente al acoso, ante una situación entre estudiantes.
3	Criterios de evaluación en Trabajos Fin de Grado.
4	Planificación de actividades de evaluación.
5	Conservación y destrucción de pruebas de evaluación.
6	Tipo de asignaturas para la elaboración de un proyecto docente en una convocatoria de personal docente contratado.
7	Posibilidad de cambio de profesor en una asignatura de segunda matrícula.
8	Servicios universitarios para socios de ALUCAN.
9	Disconformidad con la calificación de una asignatura.
10	Vía de acreditación de la capacitación lingüística.
11	Asignación de despachos y privacidad en los mismos.
12	Procedimiento a seguir ante una denegación de solicitud de año de gracia para continuar los estudios.
13	Procedimiento a seguir ante una denegación a una solicitud de reconocimiento de créditos por prácticas en empresas.
14	Ámbito de aplicación del Protocolo de Actuación Frente al Acoso ante sospecha de existencia de un caso.
15	Organización docente en estudios de Máster y carga docente de las asignaturas.
16	Disconformidad con los criterios en la asignación de los TFG.
17	Problemas de convivencia en un departamento e información sobre el protocolo de actuación ante casos de acoso.
18	Implicaciones de exigir un porcentaje de asistencia a clase.
19	Problemas de convivencia dentro de un área de conocimiento.
20	Posibilidad de presentar un TFM en inglés.
21	Formas de evaluación en exámenes tipo test.
22	Incumplimiento de plazos en las convocatorias de un órgano colegiado.
23	Diferencias de criterios en la evaluación de una asignatura impartida en varios grupos.
24	Problemas de convivencia en un departamento.
25	Expedición de un certificado académico con la superación de menciones.
26	Posibles repercusiones ante una convocatoria de reunión.
27	Posibilidad de ampliación de matrícula.
28	Consulta sobre métodos de evaluación en la convocatoria especial.
29	Disconformidad con la asignación de prácticas extracurriculares en vez de curriculares.
30	Incidente en el aparcamiento de un centro universitario.
31	Problemas de convivencia en un centro y tratos irrespetuosos.

32	Negativa de un profesor a impartir una clase por la escasa asistencia de estudiantes.
33	Cambio de denominación de un título.
34	Grabaciones de clases y preocupación por el comportamiento del alumnado.
35	Procedimiento para la reclamación de una calificación de las prácticas externas.
36	Diferencias en la información transmitida a los diferentes grupos de una asignatura sobre los contenidos de la prueba de evaluación.
37	Trato irrespetuoso de un estudiante.
38	Retraso en publicación de calificaciones y modificación de los métodos de evaluación que figuran en la guía docente.
39	Denegación de beca para los estudios de Máster.
40	Uso indebido de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.
41	Exigencia de nota mínima en actividades de evaluación.
42	Planificación de actividades de formación transversal.
43	Asistencia a clase con una bebé.
44	Discrepancias en la forma de aplicar los criterios de evaluación en una asignatura.
45	Información sobre procedimiento para la reclamación de una calificación.
46	Disconformidad con la asignación de un centro de prácticas.
47	Adelanto de convocatoria de examen.
48	Modalidades de evaluación a tiempo parcial.
49	Procedimiento para la reclamación de calificaciones.
50	Incumplimiento de plazos para revisión de calificaciones.
51	Información sobre normativa relativa a las vacaciones del PDI.
52	Funcionamiento de un órgano colegiado.
53	Normativa sobre presentación de TFG.
54	Requisitos para participar en programas de movilidad.
55	Procedimientos para la propuesta de nuevos Grados.
56	Modalidades de obtención de la capacitación lingüística.
57	Modificación de una calificación ante un error por parte del tribunal evaluador.
58	Implicaciones de una jornada de huelga en las actividades docentes.
59	Procedimiento a seguir ante la existencia de una queja sobre el desarrollo de la actividad docente.
60	Posibilidad de reclamación ante una solicitud denegada de evaluación por compensación.
61	Acciones ante el uso ilícito de materiales docentes por parte de academias de enseñanza.
62	Ayudas para la financiación de cursos de idiomas para estudiantes con dificultades económicas.
63	Funcionamiento de un órgano colegiado.
64	Queja sobre el funcionamiento de un servicio universitario.
65	Planificación de actividades de evaluación.

66	Queja por la presencia en un centro universitario de una persona que solicita donativos en nombre de una asociación fraudulenta.
67	Petición de un estudiante de que no se hagan públicas las calificaciones.
68	Solicitud de información sobre excedencia voluntaria.
69	Planificación de las actividades de evaluación.
70	Tratamiento de los comentarios del alumnado en las encuestas sobre la actividad docente del profesorado.
71	Asignación de docencia en un área de conocimiento.
72	Queja por el procedimiento de creación de grupos en la organización docente.
73	Reclamación de una calificación y copia de examen.
74	Exenciones de matrícula para estudiantes con discapacidad.
75	Adaptaciones curriculares.
76	Solicitud de información ante comportamientos inadecuados de estudiantes.
77	Proceso de revisión de calificaciones.
78	Situación de acoso en el ámbito laboral.
79	Posibilidad de adelanto de convocatoria.
80	Consulta sobre el resultado del informe de una Comisión de Calidad de un centro.
81	Queja por el tratamiento de resultados de las encuestas del alumnado sobre calidad docente.
82	Trato inadecuado de una profesora a sus estudiantes.
83	Posibilidad de ayudas para pago de matrícula.
84	Reclamación de una calificación.
85	Consulta sobre normativa de disciplina académica.
86	Problemas de convivencia en un departamento.
87	Cambio fecha de evaluación.
88	Consulta sobre el Reglamento de Régimen Interno de un centro universitario.
89	Discrepancias con una calificación.
90	Falta de comunicación con el director del Trabajo Fin de Grado.
91	Problemas para la defensa de un TFM.
92	Incidente con un estudiante en la revisión de una calificación.
93	Actuaciones a realizar ante el comportamiento vandálico de un estudiante.
94	Disconformidad con una calificación.
95	Disconformidad con una calificación.
96	Adelanto de convocatoria.
97	Disconformidad sobre las indemnizaciones por razón del servicio.
98	Incumplimiento en los plazos de revisión de calificaciones y copia de examen.
99	Asignación de asignaturas en una titulación.
100	Problemas en el envío de documentación para una preinscripción.
101	Falta de la documentación para confirmar la preinscripción en un título de Grado.
102	Cambio de fechas de evaluación.
103	Modificación de las calificaciones por comisiones técnicas.
104	Posibilidad de realización de prácticas académicas fuera de los plazos establecidos.

105	Consulta sobre implicaciones a efectos de oposiciones de estudios universitarios parciales.
106	Gastos excesivos en trámites administrativos.
107	Disconformidad con una calificación.
108	Evaluación de una asignatura sin haber podido asistir a clase.
109	Consulta sobre revisión de calificaciones.
110	Indefensión ante comentarios aparecidos en las encuestas docentes.
111	Cambio de horario en una convocatoria de exámenes.
112	Reconocimiento de estudios.
113	Evaluación por compensación.
114	Régimen de dedicación de estudios.
115	Cambio de fecha en una evaluación.
116	Cambio de fecha de evaluación.
117	Anulación de matrícula ante problemas sobrevenidos.
118	Cupos de solicitud de plaza cerrados para septiembre.
119	Dificultades de coordinación para la realización de un TFG.
120	Problemas en la emisión de un certificado.
121	Falta de respuesta a una solicitud.
122	Disconformidad con una calificación.
123	Disconformidad con una calificación.
124	Cambio de fecha en una revisión de calificaciones.
125	Anulación de una pregunta en un examen.
126	Disconformidad con una calificación.
127	Coincidencia en fechas de exámenes.
128	Problemas en el cumplimiento de requisitos para el acceso al doctorado.
129	Reconocimiento de créditos de una titulación previa.
130	Disconformidad con una calificación.