

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2022/2023



Defensoría Universitaria

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 163, punto 3, de los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, se presenta a su Claustro y a la Comunidad universitaria la Memoria de Actividades correspondiente al curso académico 2022/2023.

En la misma se incluyen las recomendaciones y sugerencias que se proponen desde esta Defensoría Universitaria para ampliar y mejorar los servicios que esta Universidad ofrece.

Esta Memoria ha sido elaborada por la Defensoría Universitaria, compuesta por D^a. Gema Jerez López, responsable administrativo, y por D. Juan Carlos Aguado Franco, Defensor Universitario. En ella se detallan los datos del presente curso académico 2022/2023, desde julio de 2022 hasta el 30 de junio de 2023. Fue presentada ante el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos el día 13 de julio de 2023.

I. DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto destinado a esta Defensoría en la partida presupuestaria en el presente curso académico 2022/2023 ha sido de 4.350,00 €, siendo la misma que en años anteriores.

Presupuesto	2019	2020	2021	2022	2023
Crédito Inicial	4.350,00 €	4.350,00 €	4.350,00 €	4.350,00 €	4.350,00 €
Obligaciones Reconocidas	784,55 €	79,03 €	1.188,97 €	727,78 €	890,30 €

Estos datos muestran la política de austeridad y de contención del gasto de la Defensoría Universitaria. Del año 2023 no se aportan suficientes datos, puesto que el ejercicio económico se cierra en diciembre.

Ha sido deseo de las personas que formamos parte de esta Defensoría mantener una política de contención de gasto, tal y como se puede apreciar por los gastos producidos por la Defensoría Universitaria.

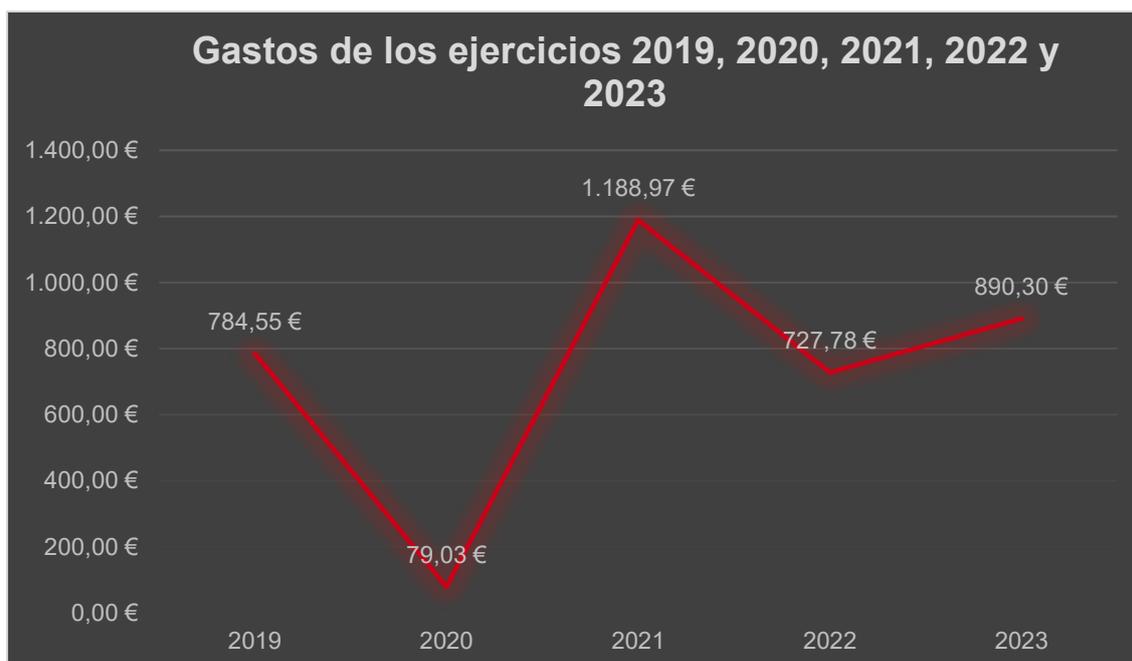


Gráfico I. Gasto efectuado por la Defensoría Universitaria (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)

2. DATOS AGREGADOS DE ACTUACIONES

A continuación, se exponen diferentes datos relativos a las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría Universitaria en el presente curso académico 2022/2023

2.1 Número Total de Actuaciones

Tipo de actuación	2022/2023		
	Mujeres	Hombres	Total
A instancia de parte	105	88	193

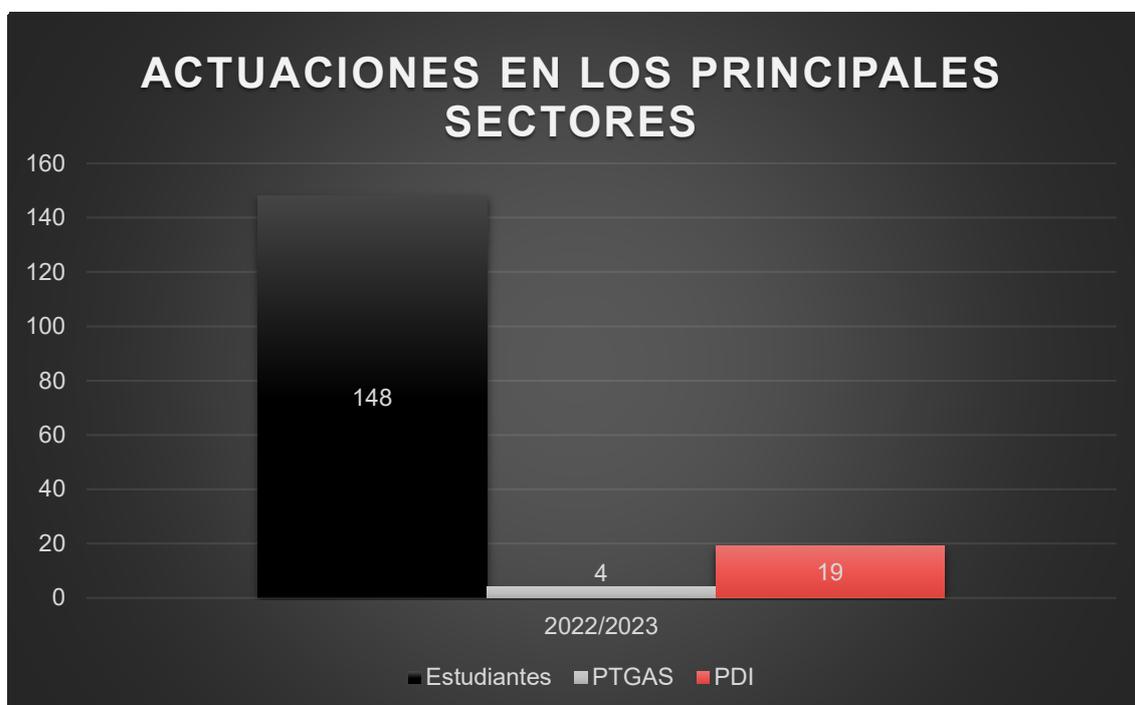
Del número total de quejas recibidas, debe subrayarse que en ocasiones se ha procedido a realizar agrupaciones de aquellas que estuviesen destinadas al mismo asunto con el mismo problema o situación, aunque fuesen presentadas de manera individual.

2.2 Número total de actuaciones por sectores

De todos los colectivos que componen la Comunidad Universitaria, destaca por encima de todo el sector de estudiantes, puesto que, según los últimos datos publicados en el portal de transparencia, consta de más de 43.000 estudiantes, en concreto 43.341 en el curso académico 2022/2023; fueron 44.045 estudiantes en el curso académico 2021/2022 y 43.838 estudiantes en el curso académico 2020/2021.

Pero no por ello se pueden obviar las actuaciones con el resto de los colectivos, puesto que la mayoría suelen revestir mayor gravedad, y son temas más complejos que acostumbran a dilatarse en el tiempo.

SECTOR	2022/2023		
	Mujeres	Hombres	Total
ESTUDIANTES	77	71	148
EXTERNOS	15	7	22
PDI	9	10	19
PTGAS	4	0	4



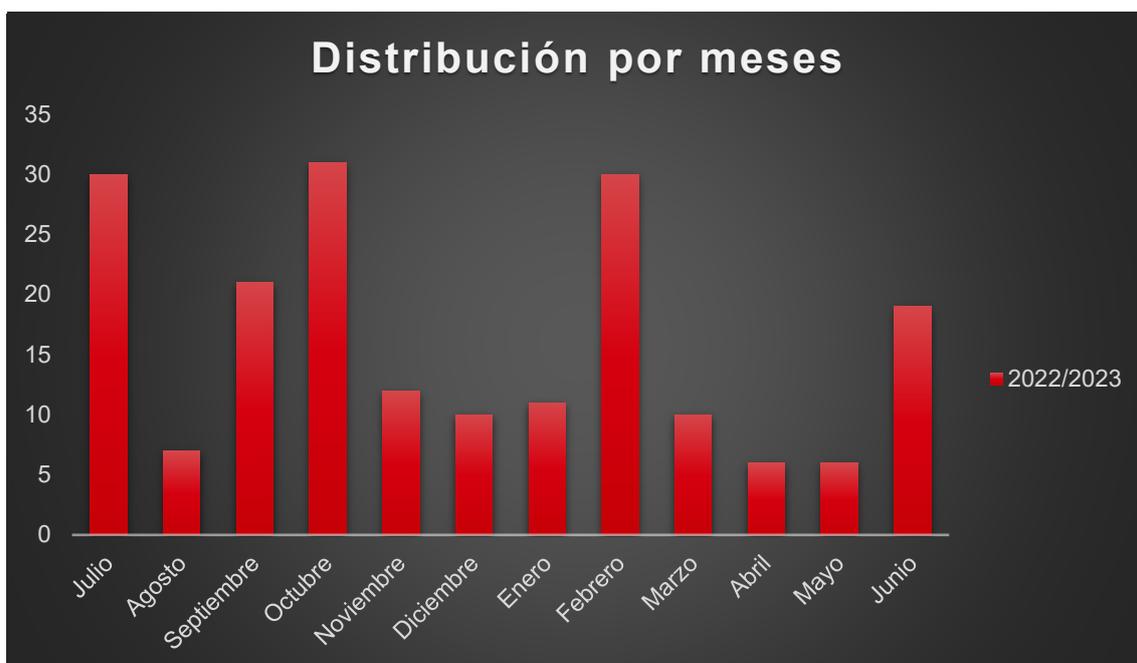
El gráfico 2 expresa el número total de actuaciones en relación con los sectores de Estudiantes (negro), PTGAS (gris) y PDI (rojo).

2.3 Actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos

Como puede verse en la tabla que se muestra a continuación, el volumen más elevado de escritos recibidos en esta Defensoría son reclamaciones o quejas relativas a muy diversas cuestiones. En relación con las solicitudes de información o consultas, la mayoría se refieren a temas de menor importancia que, a veces, resultan difíciles de encontrar o no están disponibles en la página web.

TIPO DE ACTUACIÓN	2022/2023
Reclamaciones/quejas	151
Información/consultas	19
Solicitud de amparo	4

2.3 Actuaciones a instancia de parte distribuidas por meses



2.4 Actuaciones a instancia de parte distribuidas por campus

CAMPUS	2022/2023		
	Mujeres	Hombres	Total
Alcorcón	15	7	22
Aranjuez	11	1	12
Fuenlabrada	14	26	40
Móstoles	25	23	48
Quintana	8	8	16
Vicálvaro	18	16	34
URJC General	13	4	17
Centros Adscritos	1	3	4

Los campus que acumulan un mayor número de actuaciones son el de Fuenlabrada y el de Móstoles, dado que son aquellos en los que se imparte un mayor número de titulaciones y existe un mayor número de estudiantes matriculados.

2.5 Actuaciones a instancia de parte distribuidas por meses/campus

Curso 2022/2023								
	Total	Alcorcón	Aranjuez	Fuenlabrada	Móstoles	Quintana	Vicálvaro	Otros
Julio	30	4	2	6	6	0	11	1
Agosto	7	0	1	0	2	1	1	2
Septiembre	21	6	2	4	1	0	3	5
Octubre	31	5	2	8	4	2	5	5
Noviembre	12	3	1	2	0	2	3	1
Diciembre	10	1	3	2	2	1	1	0
Enero	11	0	0	4	2	0	3	2
Febrero	30	1	0	4	24	0	0	1
Marzo	10	1	0	2	0	3	2	2
Abril	6	2	0	1	1	1	1	0
Mayo	6	0	0	3	3	0	0	0
Junio	19	0	0	4	3	6	4	2

3. ACTUACIONES POR SECTORES

3.1 Estudiantes

De todos los colectivos que componen la comunidad universitaria, el sector de Estudiantes es el que mayor número de miembros presenta, como ya hemos indicado anteriormente, por lo que es normal que el número de actuaciones relativas a este sector sea superior al del resto.

Estudiantes / Campus	2022/2023
Alcorcón	18
Aranjuez	12
Fuenlabrada	31
Móstoles	43
Quintana	15
Vicálvaro	27
URJC General	2
Centros Adscritos	0

En la siguiente tabla, como en años anteriores, aparecen reflejados a modo de ejemplo, algunos de los Grados más significativos, los cuales han ido evolucionando a lo largo de estos años. Destaca positivamente el notable descenso de casos en el grado de ADE. Por otro lado, los grados que más actuaciones han requerido son el grado de Medicina, en parte por los estudiantes interesados en acceder a dicho grado, y el grado de Derecho.

	ACTUACIONES	Nº ESTUDIANTES	%
	2022/ 2023	2022/2023	2022/2023
ADE	11	2958	0,37%
Bellas Artes	5	507	0,99%
Derecho	15	1143	1,31%
Diseño Integral y Gestión de la Imagen	3	451	0,67%
Diseño y Gestión de Moda	4	364	1,10%
Fundamentos de la Arquitectura	4	441	0,91%
Ingeniería de la Energía	4	194	2,06%
Ingeniería Informática	3	463	0,65%
Ingeniería en Organización Industrial	4	474	0,84%
Ingeniería Química	3	213	1,40%
Lengua de Signos Española y Comunidad Sorda	7	234	2,99%
Marketing	5	1549	0,32%
Máster en Abogacía	3	405	0,74%
Medicina	19	807	2,35%
Periodismo	3	787	0,38%
Publicidad y RRPP	2	876	0,23%
Relaciones Internacionales	3	753	0,40%
Terapia Ocupacional	5	247	2,02%
Traducción e Interpretación	2	352	0,57%
Turismo	4	840	0,48%

A continuación, se procede a mostrar los principales asuntos que, a instancia de parte, han sido tratados a lo largo del presente curso académico 2022/2023.

ASUNTO	2022/2023
Discrepancias en evaluaciones	27
Convivencia universitaria	22
Actitudes del profesorado	20
Ingreso de estudiantes	16
Problemas con TFG, TFM y Tesis Doctoral	15
Cuestiones relativas a Másteres Oficiales	13
Becas MEC, Becas ERASMUS, etc	11
Cuestiones relativas a matriculación	8
Expedición títulos/certificados	9
Falta de información o dificultades de acceso a ella	7
Tribunal Compensación	7
Aplicación de normativa	5
Cuestiones relativas a prácticas externas	5
Cuestiones relativas a Idioma Moderno	4
Organización exámenes	4
Centros Adscritos	3
Movilidad Internacional	3
Permanencia	3
Cambio de turnos/ horarios asignaturas	2
Cuestiones relativas a guías docentes	2
Temas relacionados con discapacidad	2
Cuestiones relativas a tasas académicas	2

Como todos los años, las discrepancias con los criterios de evaluación, las revisiones de evaluación continua, etc., son los asuntos que generan más quejas y, por lo tanto, más intervenciones de la Defensoría Universitaria, asunto este que mencionaré en el apartado final de recomendaciones.

Tras la aprobación del nuevo protocolo anti-acoso se han recibido ya diez solicitudes. Ha sido la dinámica general en estos casos en la Defensoría Universitaria, aun cuando en un primer análisis pudiera parecer que los hechos denunciados no se

correspondieran con los supuestos reseñados en el protocolo, el realizar un breve informe y trasladar la documentación a la Comisión anti-acoso para su valoración, de conformidad con lo dispuesto en el protocolo y siguiendo las recomendaciones de la Fundación anti-acoso.

Con respecto a las solicitudes de amparo que hemos recibido hasta la fecha, cabe destacar que en contadas ocasiones han solicitado explícitamente amparo, aunque debido al asunto que planteaban se discernía que eran solicitudes de amparo. Podemos señalar que los principales asuntos tratados han sido:

Convivencia universitaria
Cuestiones sobre prácticas externas
Discrepancias en evaluaciones

Cabe destacar, igualmente que, en las Memorias de Actividades anteriores, las solicitudes de amparo son complejas puesto que no solo comprenden aquellas que son de índole académica, sino que pueden ser administrativas o personales.

3.2. Personal Docente e Investigador

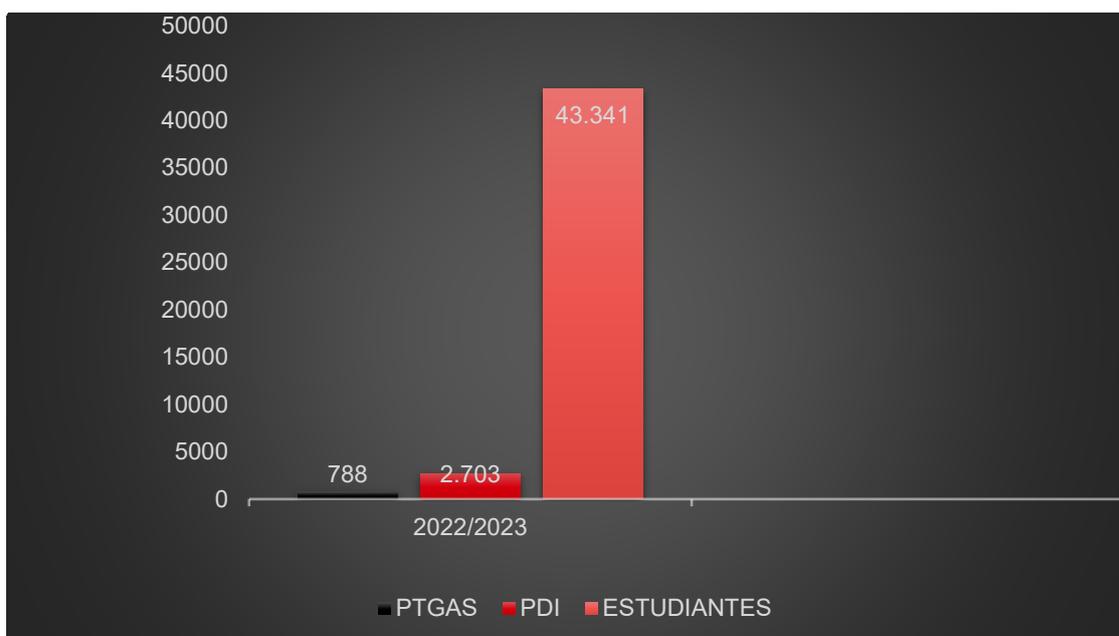
A lo largo de este curso académico, los asuntos más reseñables dentro del colectivo que corresponde al sector de PDI se destacan:

Cambios de área
Convivencia universitaria
Cuestiones relacionadas con la carga docente

Los problemas y conflictos entre docentes y alumnos siguen teniendo un gran volumen de entrada, tanto por el lado de los docentes como por el lado del estudiantado. Estas cuestiones, de manera general, se solventan de manera satisfactoria, puesto que son en su mayoría cuestiones relacionadas con la docencia y exámenes, aunque no siempre sea así y en ocasiones requieran de una atención más complicada.

3.3. Personal de Administración y Servicios

Como hice en años anteriores, quiero agradecer (y reivindicar) el trabajo diario y cotidiano de un sector que, sin duda alguna, posee una carga de trabajo muy elevada y a veces mayor que las de sus propias responsabilidades: así, como ya se hizo en la última sesión del Claustro, solicito a las diferentes autoridades y responsables a que, en la medida de las posibilidades, se aumente la plantilla en este sector: solo los datos relativos al número de estudiantes, PDI y PTGAS son bastante gráficos, el color negro pertenece al PTGAS y percibirán que apenas destaca.



4. ACTIVIDAD EN REDES DE LA DEFENSORÍA

La Defensoría Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos está integrada en la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), 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 el curso 2022/2023 aún no se ha llevado a cabo el XIV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, tendrá lugar en el próximo mes de octubre en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en la que espero que se cuente con la participación de la Defensoría Universitaria de la URJC, del mismo modo que ha ocurrido en los años anteriores.

Por otra parte, también, se ha asistido a las Reuniones de las Defensorías Universitarias de la Comunidad Autónoma de Madrid, celebradas el 26 de septiembre de 2022 en la Universidad Europea de Madrid y el 10 de marzo de 2023 en la Universidad Autónoma de Madrid.

Además, hemos asistido a la Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), el pasado 30 de mayo en la Universidad Camilo José Cela. En esta Jornada se celebraron sesiones paralelas para permitir la participación de todos los miembros de las Defensorías Universitarias, Defensores, Adjuntos y Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios. En dicha Jornada, se realizaron las siguientes conferencias, debates y puestas en común:

- Defensorías Universitarias:
 - “Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y e lucha contra la corrupción”
- Personal de Administración y Servicios:
 - “Procedimientos de regulación de confidencialidad en la administración”

Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIldDU)

La Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIldDU) se constituyó en septiembre de 2018. El 13 de febrero de 2020 la Defensoría Universitaria de la URJC solicitó su ingreso en la Red, lo que nos permitirá participar en el III encuentro de RIldDU.

El III encuentro de la Red aún no se ha celebrado y está previsto que se celebre el próximo mes de septiembre en Rio de Janeiro.

Espero que siga siendo voluntad de la Defensoría Universitaria seguir participando activamente en los foros nacionales, como el de la CEDU, y la participación en foros internacionales, a través de la RIldDU, como hemos comenzado a hacer durante los últimos años, dado que constituyen unos instrumentos de gran valor para la cooperación, el intercambio y el aprendizaje de experiencias.

Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

La REDDU está formada por Defensorías y Procuradurías de los Derechos Universitarios de Australia, Brasil, España, El Salvador, Honduras México, Panamá y Perú. Su objetivo es la colaboración para la contribución, promoción, estudio, defensa y cultura de la protección de los derechos universitarios, así como fomentar la cooperación y el intercambio de experiencias.

En este curso académico, tuvimos la oportunidad de asistir de manera remota al XIX Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, el cual se llevó a cabo los días 20 y 21 de octubre de 2022.

5. REFLEXIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Finaliza aquí el periodo de 4 años para el que asumí gustosamente y con gran responsabilidad e interés mi labor en la Defensoría Universitaria y que comenzó tras la reunión del Claustro llevado a cabo en junio de 2019.

Por diferentes motivos, el primer año fue extremadamente complicado. La situación convulsa que se vivía en esos momentos en la Universidad afectó directamente a mi trabajo en la Defensoría. La incorporación a un puesto de tanta dificultad, en el que la variedad de temas que se han de tratar cada día es enorme, con personas que te comunican problemas insospechados de muy diversa índole y en muchos casos de difícil o casi imposible solución, habría sido todavía más complicada si no hubiera contado con el apoyo del personal administrativo que me acompañó y ayudó en esos momentos. Mi agradecimiento explícito a la que fue mi secretaria en esos complicados inicios, D^a Beatriz Nogales.

Luego, llegó la pandemia. Todos los miembros de la Comunidad Universitaria hicimos un enorme esfuerzo para que el funcionamiento de la Universidad no se resintiera. Tuvimos que acostumbrarnos a la docencia en remoto, con todas las ventajas e inconvenientes que llevaba consigo. Surgieron problemáticas derivadas de los procesos de evaluación que de nuevo afectaron a la Defensoría. Descubrimos que el teletrabajo era posible, y que salvo en los casos en los que la presencialidad para la atención directa a las personas es imprescindible, la productividad de los trabajadores no tiene por qué verse resentida al trabajar desde casa sino todo lo contrario, mientras que dejamos de perder tiempo en desplazamientos y ganamos posibilidades de conciliación de la vida personal y familiar.

En anteriores reuniones del Claustro señalé, entre otras cuestiones, la necesidad de avanzar, al menos, en dos aspectos: la creación de un reglamento de evaluación de los resultados del aprendizaje, y la comisión de convivencia.

Respecto al reglamento de evaluación, conocí un borrador que estaba muy avanzado, pero que desgraciadamente no se llegó a finalizar. Como ya indiqué en su día, las dudas que a todos se nos plantean acerca de cuáles son las circunstancias en las que se puede aplazar la fecha de un examen, por poner un ejemplo, son recurrentes, y la existencia de esa normativa aportaría mucha seguridad tanto a los profesores como, sobre todo, a los estudiantes.

También ha sido necesario recordar desde la Defensoría a algunos profesores que en las revisiones de exámenes no se pueden bajar las calificaciones, salvo en casos de errores materiales al introducir las notas o errores de cálculo al sumar los puntos de los distintos apartados. En efecto, en caso contrario, se podría estar limitando el derecho de los estudiantes a acudir a revisión de examen por temor a que su nota pueda bajar.

En otras ocasiones, se han incumplido las preceptivas 48 horas desde la publicación de calificaciones hasta la revisión, o se han convocado erróneamente en campus diferentes de aquellos en los que se impartía la docencia en cuestión.

Un reglamento de evaluación que recogiera detalladamente todos estos aspectos, entre otros, sería muy conveniente para evitar conflictos o malentendidos. Ya lo expuse en el pasado y aprovecho para hacerlo hoy también.

Con respecto al otro tema señalado, la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria, obligaba a las Universidades a adaptar sus normativas conforme a lo dispuesto en la Ley, algo que ya advertí en su momento en anteriores reuniones del Claustro incluso antes de la aprobación definitiva de la Ley, para que la Universidad estuviese preparada, y recomendé que se hiciese con la participación de todos los colectivos implicados, como he podido comprobar de primera mano que se ha hecho.

Desde la Defensoría Universitaria colaboramos muy activamente para que dicha normativa pudiese desarrollarse y finalmente viese la luz, y recientemente pude asistir con satisfacción a la toma de posesión de los miembros de la Comisión de Convivencia.

Mencionaba ahora mismo la importancia de la participación de los distintos colectivos. En efecto, ya desde el principio, mostré mi deseo de que todos los colectivos estuviesen representados en este tipo de órganos; lo indiqué en mi discurso de presentación ante el Claustro. En el caso de la Defensoría Universitaria, he tenido la suerte de contar con D^a Gema Jerez, quien desde su óptica de PTGAS ha podido aportarme sus acertadas consideraciones en nuestra diaria reunión de trabajo. Su labor ha sido fundamental para que la tramitación de cientos de expedientes haya sido satisfactoria, y que seguirá siendo un pilar fundamental en el que se puede apoyar el nuevo Defensor Universitario que hoy sea elegido.

Un tema que me preocupa es el de la salud mental de las personas que conforman nuestra comunidad universitaria, en la línea de lo que ocurre en la sociedad en su conjunto. Así, se han presentado un número creciente de asuntos que tratar en la Defensoría derivados de problemas psicológicos y psiquiátricos de personas pertenecientes a todos los colectivos, en especial entre los estudiantes. Como señala la Red Española de Universidades Promotoras de la Salud, de la que forma parte la URJC,

con el excelente trabajo de D^a Ainhoa Romero y D^a Silvia Cruz, es fundamental realizar acciones dirigidas a la promoción del bienestar emocional y a la prevención de posibles trastornos mentales, incorporando la intervención psicológica para aquellas personas que lo necesiten, bien desde la propia universidad, o bien facilitando la derivación adecuada a los servicios de salud mental de la red sanitaria. Asimismo, sería necesario desarrollar programas de acompañamiento dirigidos al PDI y PTGAS, con el fin de que incrementen sus competencias para acompañar al estudiantado.

A este respecto, pude ver que en mayo se convocaron en la URJC ayudas para la atención psicológica para estudiantes para el próximo curso. Considero que es una buena iniciativa, aunque debemos estar vigilantes por si fuera necesario introducir medidas adicionales en el futuro. El compromiso mostrado por algunos profesores en este ámbito, involucrándose más allá de lo que son sus obligaciones, es digno de ser señalado.

El reglamento del Defensor Universitario establece literalmente que éste actuará con plena autonomía e independencia de cualquier órgano universitario. Yo puedo decir con satisfacción que en mi caso esa independencia y autonomía se ha cumplido en todos sus términos durante los 4 años que ha durado mi mandato. He de reconocer que el hecho de carecer de cualquier vínculo o relación previa con el Sr. Rector me ha ayudado en ese sentido. En efecto, antes de que se me propusiera como candidato al cargo, únicamente en una ocasión había intercambiado cuatro palabras con él, con motivo de un premio internacional de innovación educativa que me fue concedido en la sede de Telefónica y al que él asistió representando a la Universidad.

Ahora, con mis mejores deseos para quien me vaya a suceder, pues sus aciertos colaborarán a tener una mejor Universidad, y con la certeza de que nuevos retos me aguardarán sin duda en el futuro, me despido de este Claustro con la tranquilidad de haber servido a la Universidad desde esta posición lo mejor que he sabido hacer.