



Universidad  
Rey Juan Carlos

# DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

## MEMORIA DE ACTIVIDADES

2024/2025





©2025

Alberto Sánchez Campos, Mar Moreno Rebato, María Concepción Gutiérrez León  
Algunos derechos reservados

Este documento se distribuye bajo la licencia “Atribución-CompartirIgual 4.0  
Internacional” de Creative Commons, disponible en:

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es>

Defensoría Universitaria es el órgano que se encarga de defender y garantizar los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Su finalidad fundamental es contribuir al buen funcionamiento y a la mejora de la calidad de la Universidad Rey Juan Carlos. Se puede solicitar su ayuda y, en su caso, intervención para intentar solucionar una situación de conflicto dentro de la Universidad (pues tiene atribuidas competencias de mediación, arbitraje y buenos oficios) o interponer reclamaciones, sugerencias y quejas sobre los procedimientos y servicios de la Universidad.

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 de la Defensoría Universitaria correspondiente al curso académico 2024/2025. En ella se detallan los datos de las actuaciones realizadas desde principios de agosto de 2024 hasta el 31 de julio de 2025. Fue presentada ante el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos el día 11 de diciembre de 2025. En la misma se incluyen las recomendaciones y sugerencias que se proponen desde esta Defensoría Universitaria para ampliar y mejorar los servicios que nuestra Universidad ofrece.

Esta Memoria ha sido elaborada por la Defensoría Universitaria, compuesta por D<sup>a</sup>. María Concepción Gutiérrez León, responsable administrativa, D<sup>a</sup>. Mar Moreno Rebato, Adjunta a la Defensoría Universitaria, y por D. Alberto Sánchez Campos, Defensor Universitario. Igualmente, queremos aprovechar para rendir homenaje, con profundo respeto y admiración, a la memoria de D. <sup>a</sup> Emilia Gómez Arcos, no solo por su dedicación a la Defensoría mientras estuvo realizando sus funciones como secretaría administrativa sino por los más de 30 años que dedicó a la Universidad Rey Juan Carlos con un compromiso ejemplar, una ética intachable y un buen hacer que ha dejado huella en todos quienes tuvimos el privilegio de conocerla.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>I. DATOS AGREGADOS DE ACTUACIONES</b>	<b>6</b>
1.1. Número Total de Actuaciones	9
1.2. Actuaciones distribuidas por tipos de solicitud	11
1.3. Temporalización	12
1.4. Actuaciones por sectores	13
1.5. Actuaciones por Escuelas/Facultades y Centros	14
1.6. Asuntos tratados	15
<b>2. PARTICIPACIÓN EN REDES DE DEFENSORÍA</b>	<b>21</b>
2.1. Presupuesto	23
<b>3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA</b>	<b>23</b>
3.1. Recomendaciones	23
3.2. Sugerencias de mejora	29

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Vista general de temporalización de las actuaciones</i>	7
<i>Ilustración 2: Vista general de clasificación de las actuaciones</i>	7
<i>Ilustración 3: Vista general de las titulaciones de los alumnos que han solicitado actuación</i>	8
<i>Ilustración 4: Vista general de los departamentos del personal que han solicitado actuación</i>	9
<i>Ilustración 5: Canales de búsqueda de información y ayuda de la URJC</i>	11
<i>Ilustración 6: Tipos de actuaciones solicitadas a instancia de parte.</i>	12
<i>Ilustración 7: Solicitudes recibidas por sector</i>	14
<i>Ilustración 8: Solicitudes realizas por Escuela/Facultad</i>	15
<i>Ilustración 9: Tipos de asunto tratados relativos a estudiantes</i>	16
<i>Ilustración 10: Top de actuaciones por titulación</i>	19
<i>Ilustración 11: Tipos de asunto tratados relativos a PTGAS y PDI</i>	19
<i>Ilustración 12: Departamentos del personal (PTGAS y PDI) que realizaron solicitudes</i>	20

## I. DATOS AGREGADOS DE ACTUACIONES

A continuación, se exponen datos relativos a las actuaciones de Defensoría Universitaria en el curso académico 2024/2025. Siguiendo el sistema automatizado de Inteligencia Institucional de la Defensoría, puesto en marcha en el curso anterior para dotar de transparencia a los datos agregados de las actuaciones realizadas y posibilitar una visión global y a su vez sectorial y desagregada de datos que posibiliten el análisis posterior por los diferentes miembros de la comunidad universitaria. Los datos presentados en esta memoria estarán disponibles en la siguiente [visualización interactiva de datos](#) (a la que se puede acceder igualmente desde la [página web de Defensoría Universitaria](#)) para su análisis visual interactivo, salvaguardando, como no podía ser de otra forma, la confidencialidad de las actuaciones llevadas a cabo.

Resaltar que este curso se ha realizado una gestión integral digital de la información y de los expedientes gestionados que nos ha permitido centrarnos, en términos de sostenibilidad, en lo realmente importante: ser un espacio de escucha y asesoramiento, tanto presencial como electrónico, al servicio de toda la comunidad universitaria, asesorando y ayudando a solucionar problemas y conflictos dentro de la Comunidad Universitaria. Para ello, entre otras cosas se ha automatizado el proceso de obtención de los datos de los solicitantes usando Power Automate para la mejora de los procesos administrativos de la Defensoría. De forma automatizada se ha creado un pipeline de datos en el cual se buscan, automáticamente, los datos de los interesados a partir de los correos o entradas en sede para agregarlos por colectivos, escuelas, titulación, etc. en el registro de actuaciones automatizando, a la vez que se obtiene la visualización interactiva de apoyo de esta memoria. Esperamos que el trabajo realizado pueda ayudar a la implementación del sistema de inteligencia institucional dentro de la Universidad, sirviendo de impulso al resto de órganos y servicios, de forma que puedan construir su propio modelo de gestión y visualización de información, contribuyendo a la transparencia y eficacia administrativa a la vez que promueve una cultura de innovación y mejora continua en las universidades españolas.

La Ilustración I muestra la temporalización de las actuaciones de Defensoría Universitaria durante el curso académico 2024/2025 y el género de las personas para las que se realizaron. Incluye además los diferentes tipos de actuaciones realizadas, como reclamaciones/quejas, solicitudes de información y asesoramiento, y mediaciones, que pueden servir como filtro para el resto de las gráficas.

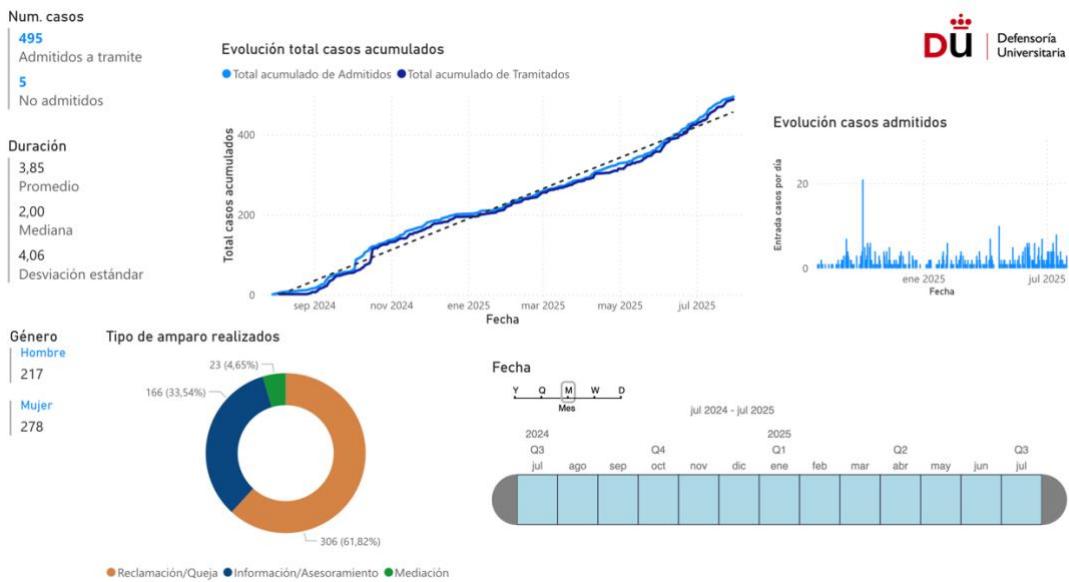


Ilustración 1: Vista general de temporalización de las actuaciones

La Ilustración 2 muestra una visualización interactiva sobre los tipos de actuaciones realizadas siguiendo las tipologías establecidas por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) relacionándolas con los sectores, campus y centros asociados. Mediante la selección de una variable, directamente, en las distintas gráficas, se pueden filtrar en el resto para tener una visión más concreta de las situaciones acontecidas.

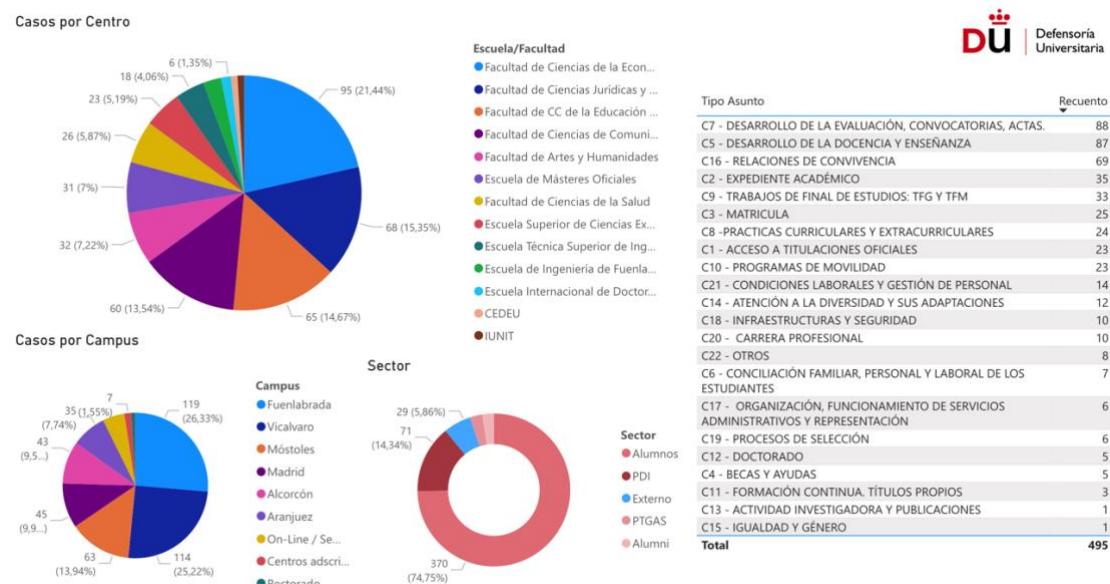


Ilustración 2: Vista general de clasificación de las actuaciones

La Ilustración 3 muestra la agregación por titulación de los alumnos que han contactado con Defensoría Universitaria durante el curso 2024-2025. Se puede navegar por las distintas variables presentadas para conocer, en mayor nivel de detalle, cómo se agregan a nivel de campus o centros, o utilizar el nivel MECES de la titulación como filtro para el resto de la visualización.

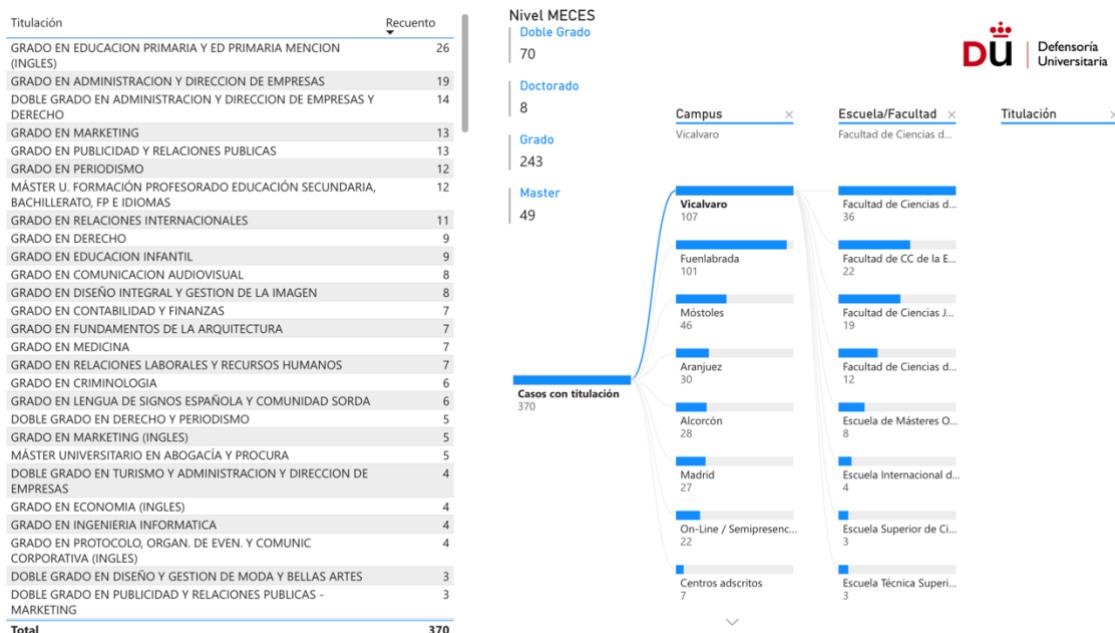


Ilustración 3: Vista general de las titulaciones de los alumnos que han solicitado actuación

De forma similar, la Ilustración 4 muestra la agregación, por departamento, del personal de la URJC que ha contactado con Defensoría Universitaria durante el curso 2024-2025.

Departamento	Recuento
Área de Personal	1
Área Económica-Financiera	1
Centro de Apoyo Tecnológico	1
Ciencias Básicas de la Salud	1
Derecho Privado y Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social	1
Periodismo y Comunicación Corporativa	1
Servicio de Calidad Docente	1
Servicio de Organización Académica	1
Biotología y Geología, Física y Química Inorgánica	2
Comunicación Audiovisual y Publicidad	2
Economía Financiera y Contabilidad	2
Filología Extranjera, Traducción e Interpretación	2
Gerencia de Campus	2
Servicio de Deportes	2
Servicio de Gestión TIC	2
Teoría de la Señal y Comunicaciones y Sistemas Telemáticos y Computación	2
Derecho Público II	3
Economía Aplicada I e Historia e Instituciones Económicas	3
Estudios Históricos y Sociales, Lengua Española, Literatura, Filosofía	3
Moral y Didácticas específicas	
Psicología	3
Tecnología Química, Energética y Mecánica	3
Derecho Privado	4
Economía de la Empresa	4
Economía de la Empresa (ADO), Economía Aplicada II y Fundamentos Análisis Económico	4
Artes y Humanidades	5
Derecho Público I y Ciencia Política	5
Ciencias de la Comunicación y Sociología	6
Informática y Estadística	6
Fisioterapia, Terapia ocupacional, Rehabilitación y Medicina física	11
<b>Total</b>	<b>84</b>

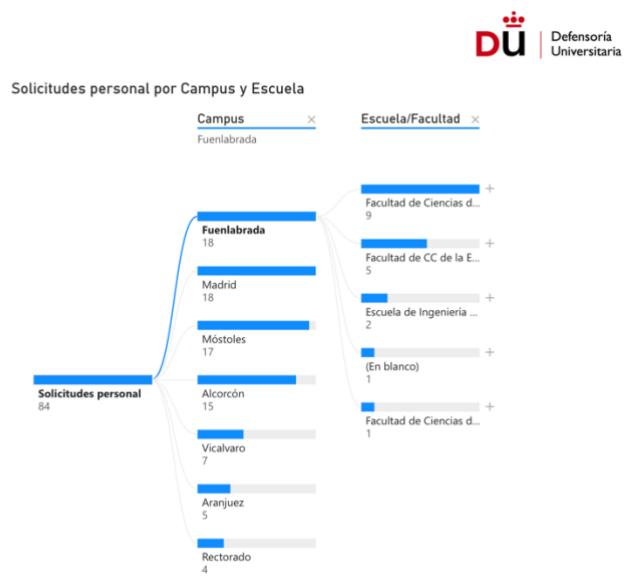


Ilustración 4: Vista general de los departamentos del personal que han solicitado actuación

## I.I. Número Total de Actuaciones

El número de actuaciones realizadas ha seguido aumentando; mientras que en el curso 2023-2024 se produjeron 425 actuaciones reflejadas en su correspondiente [Memoria de actividades](#), en el curso 2024-2025 han llegado hasta 500 solicitudes, un aumento, por tanto, del 16,5%; de las cuales, 495 han sido admitidas a trámite y cinco no lo han sido, bien por falta de identificación del interesado, o por falta de interés legítimo en la solicitud, teniendo que rechazarse, siguiendo lo reflejado en nuestro Reglamento.

A la vista de las interacciones con la comunidad universitaria y del uso dado, entendemos que parte del aumento de solicitudes de amparo se debe a la mejora en el conocimiento y la percepción del papel institucional realizado por Defensoría Universitaria y las funciones asignadas por su Reglamento, a una presencia muy activa y un posicionamiento firme en la defensa de nuestras recomendaciones que, en ocasiones, nos ha llevado a enfrentamientos con órganos ejecutivos de esta Universidad y, sobre todo, porque se encuentra en Defensoría un sitio de escucha y asesoramiento para solventar conflictos y posibles problemas. Sin embargo, el número

de solicitudes que nos llegan es muy elevado si nos comparamos con Universidades públicas de nuestro entorno.

Universidad pública Defensoría	Ratio 23/24 actuaciones/persona x 1000
Universidad Autónoma de Madrid	4,86
Universidad Carlos III de Madrid	6,00
Universidad Complutense de Madrid	8,11
Universidad Nacional de Educación a Distancia	4,67
Universidad de Alcalá	4,40
Universidad Politécnica de Madrid	4,17
Universidad Rey Juan Carlos	9,00

Por ejemplo, durante el curso 23/24 casi duplicamos la ratio de actuaciones/persona respecto del resto de Defensorías de las Universidades Públicas madrileñas, que encima cuentan equipos de Defensoría Universitaria más amplios para atenderlas, y en el curso 24/25 la ratio se ha seguido incrementando, por lo que se observa un problema de base que, sin duda, responde a varios factores, como al funcionamiento administrativo de nuestra Universidad, sustentado en una plantilla escasa de PTGAS que genera, en ocasiones, debido a la carga de trabajo, errores de tramitación, o bien, en otras, una forma de tramitación y gestión anclada en precedentes que hay que renovar y desterrar, o a una escasa formación de aspectos legales y de gestión de cargos académicos en el desempeño de amplias tareas de tramitación y gestión administrativa asignadas que requieren de una formación específica. Nos hemos encontrado, también, y es de justicia indicarlo, con grandes profesionales, excelentes gestores, con un grado de formación, compromiso y vocación de servicio muy elevado que excede lo esperado, tanto PTGAS como PDI. Hemos observado que la mayor parte de los problemas existentes no solo se deben a un desconocimiento sobre las normas (en muchos casos se desconocen y no se sabe bien como encontrar las normas de aplicación) y los procedimientos de reclamación (muchos miembros de la comunidad universitaria no saben cómo y ante quién reclamar) sino también a un cierto desconocimiento de los procedimientos administrativos a seguir. En bastantes ocasiones hemos tenido que realizar recomendaciones acerca del funcionamiento de los procedimientos administrativos generales. Además de la correspondiente actualización, al respecto, de los aspectos básicos de tramitación de procedimientos administrativos, sería conveniente aumentar el equipo de Defensoría para poder abordar el elevado número de solicitudes y situarnos, en

consonancia, con el número de miembros de las Defensorías de nuestro entorno. Nótese que el equipo de la Defensoría está integrado únicamente por tres personas —secretaría administrativa, adjunta y defensor— que mantienen una dedicación permanente 24/7 a la Defensoría, a pesar de tener que compatibilizar esta labor en los perfiles de personal docente e investigador con sus responsabilidades docentes e investigadoras.

Se ha seguido trabajando en la unificación, en un único punto de información (<https://ayuda.urjc.es>), de los principales canales de comunicación de nuestra institución, incluyendo entre los ya existentes (véase Ilustración 5), entre otros, al canal del sistema interno de información sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción, la comisión de convivencia o la comunicación con las diferentes unidades básicas.

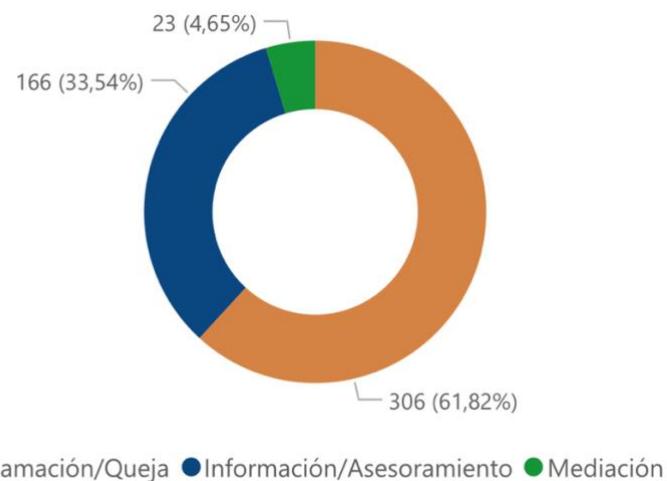
 <b>Buzón de Ayuda al Estudiante</b> El SIOU proporciona información en las posibles cuestiones académicas que pueden surgir a los estudiantes (Grado, Máster, Doctorado y Erasmus). Propuestas, alumnos y futuros estudiantes en relación con la URJC: <a href="https://info.urjc.es/siou">https://info.urjc.es/siou</a> . Si no consigue resolver su problema con esta documentación, puede crear una incidencia en el Buzón de Información y Ayuda al Estudiante: <a href="https://sieu.urjc.es">https://sieu.urjc.es</a> .	 <b>Soporte informático</b> El Centro de Atención al Usuario ofrece la ayuda necesaria para resolver los fallos técnicos relacionados con los equipos facilitados por el Servicio Informático, instalación de software, impresoras, plataformas digitales y sus accesos, Aula Virtual, myApps, Teams, Correo... <a href="https://info.urjc.es">https://info.urjc.es</a> . Si no consigue resolver su problema con esta documentación, puede crear una incidencia para obtener ayuda directa: <a href="https://cau.urjc.es">https://cau.urjc.es</a> .	 <b>Buzón de Ayuda al Docente</b> El Área Académica da soporte en las posibles cuestiones académicas que le puedan surgir a los docentes en la relación con la URJC: actas, asistencia, certificados, POD (grado, máster y doctorado), docencia (oficial y formación continua), aulas, horarios, valoraciones docentes, colaboradores/as externos/as, pagos, prácticas externas, programa Docencia... <a href="https://info.urjc.es/aac">https://info.urjc.es/aac</a> . Si no consigue resolver su problema con esta documentación, puede crear una incidencia en el buzón de Ayuda al Docente: <a href="https://ayuda.urjc.es">https://ayuda.urjc.es</a> .
 <b>Quejas, sugerencias y felicitaciones</b> Buzón para exponer sugerencias, quejas y felicitaciones sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de las titulaciones de la URJC y servicios relacionados con estos, de forma que se pueda contribuir a introducir mejoras que incrementen la calidad. <a href="https://sede.urjc.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias">https://sede.urjc.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias</a> .	 <b>Defensoría Universitaria</b> Recurso independiente para garantizar que se cumplen los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. Se puede solicitar su ayuda y, en su caso, intervención para intentar solucionar una situación de conflicto dentro de la Universidad (pues tiene atribuidas competencias de mediación, arbitraje y buenos oficios) o interponer reclamaciones, sugerencias y quejas sobre los procedimientos y servicios de la Universidad y, además, solicitar amparo para la activación del Protocolo anti-acoso. Contacto: <a href="https://www.urjc.es/universidad/172-defensoria-universitaria/contacta-con-la-defensoria-universitaria">https://www.urjc.es/universidad/172-defensoria-universitaria/contacta-con-la-defensoria-universitaria</a> .	 <b>Comisión de Convivencia</b> Órgano encargado de gestionar la <a href="#">Normativa de convivencia de la Universidad</a> donde se desarrolla un sistema integral de protección y garantía de la convivencia dentro del ámbito universitario, aplicable a todos los miembros de la comunidad universitaria, basada en principios y valores como la inclusión, la igualdad, la tolerancia, la libertad de expresión, la diversidad, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, a través de medios alternativos como la mediación; estableciendo, al mismo tiempo, el régimen disciplinario. Se puede contactar para recibir más información vía correo electrónico, en <a href="mailto:comisionconvivencia@urjc.es">comisionconvivencia@urjc.es</a> o interponer una solicitud formal mediante una instancia general (Exponer/Solicitar) dirigida directamente a la Comisión de Convivencia a través del <a href="#">registro electrónico de la URJC</a> .
 <b>Canal ético</b> Canal para formular consultas relacionadas con el Código Ético de la URJC o para denunciar la existencia de prácticas de claridad, incumplimientos o actos contrarios a los principios expresados en el mismo. Consultas: <a href="https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/ETICO/">https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/ETICO/</a> . Denuncias: <a href="https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/DENETI/">https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/DENETI/</a> .	 <b>Canal Interno de Información</b> Canal de denuncias contra la posible comisión de delitos e infracciones legales y de corrupción para uso únicamente del personal (PDI, PTGAS) de la URJC. <a href="https://www.urjc.es/canal-interno-de-informacion">https://www.urjc.es/canal-interno-de-informacion</a> . Denuncias: <a href="https://centinela.lefebre.es/public/concept/2293612">https://centinela.lefebre.es/public/concept/2293612</a> .	 <b>Registro electrónico</b> La Universidad Rey Juan Carlos ya cuenta con un catálogo de servicios electrónicos individuales desplegados que se pueden utilizar directamente: <a href="https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios">https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios</a> . Si no hay un servicio específico para formular la consulta o solicitud, se puede utilizar la solicitud general (Exponer/Solicitar) dirigéndola al servicio correspondiente: <a href="https://sede.urjc.es/es/registro-electronico">https://sede.urjc.es/es/registro-electronico</a> .
 <b>Unidad de Atención a la Discapacidad y Necesidades Educativas Especiales</b> Trata de garantizar que cualquier miembro de la comunidad universitaria, en caso de tener una discapacidad funcional o una necesidad de apoyo educativa, disponga de las adaptaciones necesarias para el desempeño de su actividad. Más	 <b>Unidad de Diversidad</b> Tramita y asesora sobre <a href="#">cambio de nombre</a> y/o identidad de género siendo necesario realizar la solicitud a través de la Sede Electrónica: Comunidad URJC (Estudiantes, PDI/PTGAS):	 <b>Portal de transparencia</b> Publica información relevante sobre la institución, promoviendo la transparencia y el acceso a datos públicos de manera clara y accesible: <a href="https://transparencia.urjc.es">https://transparencia.urjc.es</a> . Para garantizar el derecho de acceso a la información pública, en los términos

Ilustración 5: Canales de búsqueda de información y ayuda de la URJC

## 1.2. Actuaciones distribuidas por tipos de solicitud

Como se puede ver en la Ilustración 6, el volumen más elevado de solicitudes recibidos en esta Defensoría son reclamaciones o quejas relativas a muy diversas cuestiones. En relación con las solicitudes de información, la mayoría requieren, tan solo, traslado de información sobre

normativa o procedimientos (desconociéndose, en muchos casos, hasta dónde se encuentra), pero otras han requerido de una labor de asesoramiento, explicación y acompañamiento.



*Ilustración 6: Tipos de actuaciones solicitadas a instancia de parte.*

Resaltar que en este curso han aumentado el número de mediaciones realizadas, pasando de 9 el curso anterior a 23 en el curso actual, por lo que el porcentaje se duplicado con creces. La mediación, aunque sea informal, como herramienta de resolución de conflictos, permite no solo abordar disputas entre iguales, sino también facilitar el entendimiento entre distintos estamentos de la comunidad universitaria. Su carácter flexible y centrado en el diálogo entre ambas partes, y no en la imposición de una postura externa, favorece soluciones consensuadas y sostenibles, reduciendo la escalada de tensión y promoviendo una cultura institucional basada en el respeto y la cooperación. Por ello, consideramos fundamental impulsar una formación continua en mediación, tanto teórica como práctica, que capacite a los diferentes miembros de la universidad para identificar, abordar y resolver conflictos de manera autónoma y constructiva. Esta formación debería integrarse de forma transversal en los planes de formación de todos los colectivos, fomentando así una comunidad universitaria más cohesionada y resiliente.

### I.3.Temporalización

Sobre la temporalización de la recepción de casos, como se puede observar en la Ilustración I, se han recibido más solicitudes en los períodos de evaluación, destacando significativamente

el periodo extraordinario. Este patrón se ha visto acentuado en el pasado curso académico, en el que registró un volumen elevado de peticiones vinculadas a la falta de profesorado contratado para la impartición de clases durante el primer cuatrimestre. Esta situación generó mucha incertidumbre en los estudiantes afectados, lo que se refleja, claramente, en la concentración de casos en determinados momentos del calendario académico (en un mismo día de octubre se llegaron a recibir más de 20 solicitudes de amparo). La gráfica evidencia cómo las carencias estructurales en la planificación docente pueden tener un impacto, directo, en el desarrollo académico de los estudiantes, por lo que la Universidad debe velar, como entidad educativa, por la más alta calidad de su enseñanza y evitar que situaciones así vuelvan a ocurrir cubriendo la docencia desde los primeros días de clase.

El tiempo medio de finalización de actuaciones de Defensoría se ha establecido en 3,85 días hábiles. Es conveniente resaltar que ha habido algunos casos muy complejos que han requerido de varios meses de actuaciones y seguimiento hasta encontrar una solución factible, por lo que si observamos la mediana, la cual puede ser más adecuada para estas situaciones donde pocos casos tienen una elevada temporalización, se reduce a tan solo 2 días. La reducción de tiempo ha sido posible gracias a la automatización de los procesos administrativos, pero sobre todo a la gran dedicación, con vocación de ayuda, de los miembros que integramos el equipo de Defensoría. Muchos de los casos, que son planteados por los diferentes colectivos que integran la Universidad, son extremadamente complejos, y exigen un estudio específico, coordinación con muchos órganos y servicios, revisión exhaustiva de la documentación aportada, análisis jurídico y propuestas de solución. Tal y como se puede comprobar en el apartado de Recomendaciones, nuestro objetivo muchas es veces es poder ofrecer distintas perspectivas de una misma realidad, siempre basadas en el cumplimiento de la legalidad.

#### **I.4. Actuaciones por sectores**

Según los últimos datos publicados en el portal de transparencia, contamos con casi 48000 miembros en la Universidad Rey Juan Carlos repartidos de la siguiente manera:

<b>Estudiantes</b>	44314	92,39%
<b>PDI</b>	2811	5,86%
<b>PTGAS</b>	837	1,75%

Como se puede observar, en la Ilustración 7, el 74,75% de nuestras actuaciones, durante el curso 24-25 (a la que se podría sumar el 5,86% de los externos ya que la gran mayoría

representan al colectivo de futuros estudiantes), se han producido a solicitud de parte de los estudiantes, si bien es cierto que dicho colectivo representa hasta el 92,39% de los miembros que componen nuestra comunidad universitaria. Por otra parte, el 14,54% ha sido a solicitud del PDI, por lo que porcentualmente, el colectivo de PDI ha presentado casi el triple del número de solicitudes ante Defensoría Universitaria, en proporción al número de personas que representan; teniendo en cuenta que representan un 5,86% de los miembros de nuestra comunidad universitaria. Sobre el PTGAS hemos recibido un 2,63% de solicitudes cuando solo representan el 1,75%. Es bueno recordar, con esto, que Defensoría Universitaria es la Defensoría de todos los miembros de la comunidad universitaria y no solo la Defensoría de los estudiantes y trabajamos, por tanto, al servicio del PDI, del PTGAS, los estudiantes y otro tipo de colectivos, unidos, contractualmente, o no, a la Universidad y que pueden ostentar un interés legítimo.

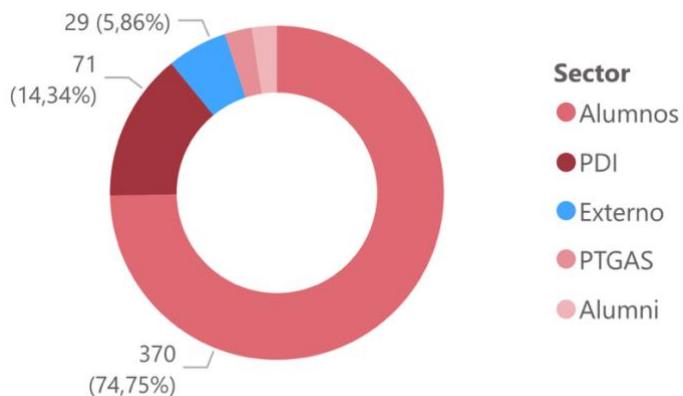


Ilustración 7: Solicitudes recibidas por sector

## 1.5. Actuaciones por Escuelas/Facultades y Centros

El número de estudiantes de las distintas Escuelas y Facultades se divide de la siguiente manera, según los últimos datos publicados en el portal de transparencia:

Esc. Sup. CC. Experimentales y Tecnología	3.804	8,98%
Esc. de Ingeniería de Fuenlabrada	2.580	6,09%
Esc. Téc. Sup. de Ingeniería Informática	2.399	5,66%
Fac. de CC. de la Salud	2.938	6,94%
Fac. de CC. de la Economía y de la Empresa	11.187	26,42%
Fac. de CC. Jurídicas y Políticas	4.878	11,52%
Fac. de Artes y Humanidades	2.480	5,86%

Fac. de CC. de la Educación y del Deporte y estudios Interdisciplinares	3.754	8,86%
Fac. de CC. Comunicación	4.428	10,46%
Esc. de Másteres Oficiales	2.643	6,24%
Esc. Internacional de Doctorado	1.257	2,97%

Del volumen de solicitudes, y subsiguientes actuaciones mostrado en la Ilustración 8, se desprende que el número de éstas sigue, en líneas generales, el tamaño de nuestras Escuelas/Facultades; aunque se observa cómo la Facultad de CC. de la Educación y del Deporte y estudios Interdisciplinares presenta un porcentaje de solicitudes mayor, comparativamente con el del número de miembros que poseen, debido, principalmente, al elevado número de casos recibidos sobre la falta de profesores en sus titulaciones al ser estas de las más afectadas de la Universidad.

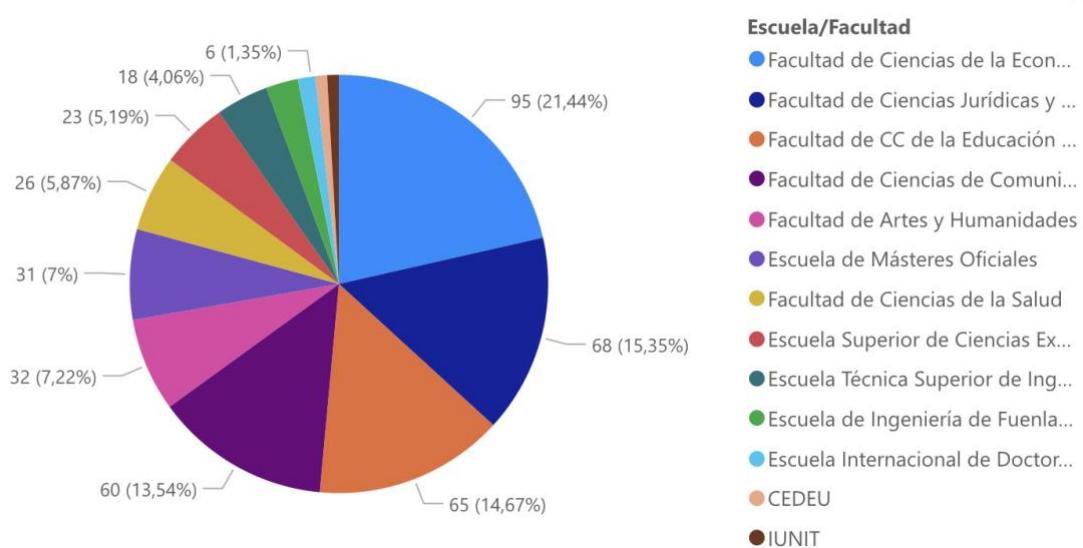


Ilustración 8: Solicituds realizadas por Escuela/Facultad

## 1.6. Asuntos tratados

A continuación, se procede a mostrar en la Ilustración 9 los principales asuntos que, a instancia de parte de estudiantes, han sido tratados a lo largo del presente curso académico 2024/2025.

Tipo Asunto	Recuento
C7 - DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN, CONVOCATORIAS, ACTAS.	83
C5 - DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA	81
C16 - RELACIONES DE CONVIVENCIA	32
C9 - TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFG Y TFM	31
C2 - EXPEDIENTE ACADÉMICO	27
C3 - MATRICULA	24
C10 - PROGRAMAS DE MOVILIDAD	23
C8 -PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES	21
C1 - ACCESO A TITULACIONES OFICIALES	9
C14 - ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES	8
C18 - INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD	7
C22 - OTROS	6
C6 - CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL DE LOS ESTUDIANTES	6
C4 - BECAS Y AYUDAS	5
C12 - DOCTORADO	3
C17 - ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN	2
C11 - FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS	1
C21 - CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL	1
<b>Total</b>	<b>370</b>

Ilustración 9: Tipos de asunto tratados relativos a estudiantes

Hay que señalar que muchos de ellos están relacionados con la evaluación, con conflictos dentro del aula y con relaciones de convivencia, ya sea entre compañeros o con profesores, pero también incluyen otros de muy distinta naturaleza que abarcan temáticas muy complejas: posibles episodios de acoso, trato inapropiado o hasta percepción de adoctrinamiento de profesores, programas de movilidad, admisión y matriculación, becas, dispensas académicas, prácticas externas, adaptaciones por discapacidad y necesidades educativas especiales, subsanación de solicitudes, notificaciones, indicación de órganos y plazos a efecto de poder interponer recurso y un largo etcétera.

Por ejemplo, se han realizado varias actuaciones relacionadas con reclamaciones sobre la resolución de la convocatoria de becas del Ministerio de Educación y Formación Profesional (Beca MEC). Estas actuaciones no se han limitado a la atención de consultas, sino que han incluido apoyo hasta en la elaboración de escritos de reclamación, con el objetivo de facilitar la resolución favorable en solicitudes de devolución de importes de becas junto con intereses de demora, obteniendo buenos resultados en un colectivo especialmente vulnerable.

Igualmente, la posibilidad de que pueda ser trasladado un examen, o una actividad de evaluación, a un día u hora distinta a la establecida con carácter general, por motivos religiosos, fue trasladada a Defensoría Universitaria. Resolvimos la duda planteada por la profesora y,

adicionalmente, emitimos informe que compartimos con el resto de Defensorías Universitarias, donde se nos agradeció, expresamente, el informe que realizamos al haber sido objeto de una consulta general en el foro nacional de Defensorías. En dicho informe relatamos que el derecho a poder realizar el cambio de fecha y hora de dichas actividades de evaluación, de los estudiantes pertenecientes a las confesiones religiosas viene establecido para evangélicos, musulmanes, judíos y católicos en sus respectivos acuerdos de cooperación con el Estado, aprobados por Ley. En concreto Ley 24/1992 (evangélicos), Ley 25/1992 (judíos), 26/1992 (musulmanes) y los católicos por el Acuerdo sobre asuntos jurídicos de 1979 que tiene naturaleza de Tratado Internacional. Dicho traslado de exámenes cubre tanto las situaciones derivadas de su descanso semanal como de sus festividades religiosas. Cualquier otro creyente, de otra religión (aunque esté legalmente inscrita su confesión religiosa en el registro de entidades religiosas) no lo tiene reconocido porque no tienen acuerdo de cooperación con el Estado. Nótese que la LOSU, específicamente, impide cualquier tipo de discriminación, entre ellas por cuestiones religiosas. El Reglamento de Evaluación de los Resultados del Aprendizaje URJC ampara estas solicitudes en base al ordenamiento jurídico, si bien dicha solicitud debe plantearse con al menos 20 días naturales de antelación a la actividad evaluadora junto con los justificantes oportunos; entendemos que, al menos, un certificado de un ministro de culto de esa confesión en el que el/la estudiante conste como registrado en dicha confesión.

Otros temas recurrentes han tenido que ver con la desatención de labores de tutorización por parte de los docentes asignados en relación con la elaboración de los TFGs por parte de los estudiantes. Dicha desatención ha originado, en ocasiones, perjuicios considerables de difícil y, a veces, de imposible reversión que tienen serias repercusiones, incluso, en la imposibilidad de finalización de los estudios en un determinado curso docente.

Las conductas inapropiadas, discriminatorias e, incluso, machistas, también suscitaron quejas. La interlocución con todos los actores implicados recomendó acudir, en casos concretos, a procedimientos de mediación para dirimir tales conflictos lo cual dio buenos resultados; sin tener que acudir en estos casos a otros procedimientos sancionadores establecidos en el marco de la normativa de convivencia universitaria.

Destacar, también, que, en este contexto, se ha observado un aumento significativo en el número de asuntos relacionados con el desarrollo de la docencia, duplicando las cifras del año anterior. Por el contrario, el número de casos vinculados al desarrollo de la evaluación se ha

mantenido estable, a pesar del incremento general de solicitudes. Cabe destacar que muchos de estos últimos han podido resolverse de forma ágil gracias a la aplicación del Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje; una normativa que, pese a su complejidad y mejoras que se pueden incluir, ha supuesto un avance relevante, al regular aspectos que anteriormente carecían de cobertura normativa.

Si se analizan las titulaciones en las cuales se han realizado más actuaciones tras las correspondientes solicitudes (mostradas en la Ilustración 10) se puede ver como el Grado en Educación Primaria encabeza la lista. Esto se debe, principalmente, a que fue uno de los grados más afectados por la falta de profesorado a principio de curso. Otros grados con elevada conflictividad, por diferentes aspectos de evaluación y de la organización de la docencia, han sido Administración de Empresas, Marketing, Publicidad y Relaciones Públicas y Periodismo.

Titulación	Recuento
GRADO EN EDUCACION PRIMARIA Y ED PRIMARIA MENCION (INGLES)	26
GRADO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS	19
DOBLE GRADO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Y DERECHO	14
GRADO EN MARKETING	13
GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PUBLICAS	13
GRADO EN PERIODISMO	12
MÁSTER U. FORMACIÓN PROFESORADO EDUCACIÓN SECUNDARIA, BACHILLERATO, FP E IDIOMAS	12
GRADO EN RELACIONES INTERNACIONALES	11
GRADO EN DERECHO	9
GRADO EN EDUCACION INFANTIL	9
GRADO EN COMUNICACION AUDIOVISUAL	8
GRADO EN DISEÑO INTEGRAL Y GESTION DE LA IMAGEN	8
GRADO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	7
GRADO EN FUNDAMENTOS DE LA ARQUITECTURA	7
GRADO EN MEDICINA	7
GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS	7
GRADO EN CRIMINOLOGIA	6
GRADO EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA Y COMUNIDAD SORDA	6
DOBLE GRADO EN DERECHO Y PERIODISMO	5
GRADO EN MARKETING (INGLES)	5
MÁSTER UNIVERSITARIO EN ABOGACÍA Y PROCURA	5
DOBLE GRADO EN TURISMO Y ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS	4
GRADO EN ECONOMIA (INGLES)	4
GRADO EN INGENIERIA INFORMATICA	4
GRADO EN PROTOCOLO, ORGAN. DE EVEN. Y COMUNIC CORPORATIVA (INGLES)	4
DOBLE GRADO EN DISEÑO Y GESTION DE MODA Y BELLAS ARTES	3
DOBLE GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PUBLICAS - MARKETING	3
<b>Total</b>	<b>370</b>

*Ilustración 10: Top de actuaciones por titulación*

Respecto al personal (incluyendo PDI y PTGAS), como se puede observar en la Ilustración 11, nos hemos enfrentado, principalmente, a conflictos de convivencia, donde ha habido un incremento significativo respecto del curso anterior, pasando de 20 a 35 actuaciones. También se han tratado otras temáticas variadas, como asignación de docencia en POD, modificación de condiciones laborales, ejercicio de competencias derivadas de la condición de cargo académico, retribuciones económicas, reconocimiento de la carrera horizontal, contratos, acoso, utilización de la inteligencia artificial y fraude académico, propiedad intelectual, años sabáticos, profesores eméritos, etc.

Tipo Asunto	Recuento
C16 - RELACIONES DE CONVIVENCIA	35
C21 - CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL	11
C20 - CARRERA PROFESIONAL	10
C19 - PROCESOS DE SELECCIÓN	5
C7 - DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN, CONVOCATORIAS, ACTAS.	5
C14 - ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES	3
C17 - ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN	2
C18 - INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD	2
C22 - OTROS	2
C8 - PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES	2
C12 - DOCTORADO	1
C13 - ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES	1
C2 - EXPEDIENTE ACADÉMICO	1
C3 - MATRICULA	1
C5 - DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA	1
C6 - CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL DE LOS ESTUDIANTES	1
C9 - TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFG Y TFM	1
<b>Total</b>	<b>84</b>

*Ilustración 11: Tipos de asunto tratados relativos a PTGAS y PDI*

En relación con lo anterior, por ejemplo, se han recibido varias reclamaciones relacionadas con el reconocimiento de la carrera horizontal del colectivo de PTGAS de nuestra Universidad, incluyendo casos de personas que han prestado servicios previos en otras universidades o Administraciones Públicas. En este caso, la normativa vigente establece que dicho reconocimiento depende de convenios de reciprocidad entre instituciones, siguiendo criterios similares a los aplicados en otras universidades públicas. Entendemos que conjugar el derecho a

la carrera profesional, entre ella la horizontal, con el reconocimiento de servicios previos y la movilidad interadministrativa, es una tarea que compete al legislador, pero se ha trasladado la conveniencia de analizar como atender la situación del personal incorporado antes de la entrada en vigor del reglamento, explorando fórmulas que permitan reconocer su trayectoria.

Respecto de los departamentos, a los cuales pertenece el personal donde, es donde se han presentado un mayor número de solicitudes y se han realizado, en consecuencia, un mayor número de actuaciones, como se puede observar en la Ilustración 12, destaca el de Fisioterapia, Terapia ocupacional, Rehabilitación y Medicina física, donde se ha detectado una elevada conflictividad.

Departamento	Recuento
Fisioterapia, Terapia ocupacional, Rehabilitación y Medicina física	11
Ciencias de la Comunicación y Sociología	6
Informática y Estadística	6
Artes y Humanidades	5
Derecho Público I y Ciencia Política	5
Derecho Privado	4
Economía de la Empresa	4
Economía de la Empresa (ADO), Economía Aplicada II y Fundamentos Análisis Económico	4
Derecho Público II	3
Economía Aplicada I e Historia e Instituciones Económicas	3
Estudios Históricos y Sociales, Lengua Española, Literatura, Filosofía Moral y Didácticas específicas	3
Psicología	3
Tecnología Química, Energética y Mecánica	3
Biología y Geología, Física y Química Inorgánica	2
Comunicación Audiovisual y Publicidad	2
Economía Financiera y Contabilidad	2
Filología Extranjera, Traducción e Interpretación	2
Gerencia de Campus	2
Servicio de Deportes	2
Servicio de Gestión TIC	2
Teoría de la Señal y Comunicaciones y Sistemas Telemáticos y Computación	2
Área de Personal	1
Área Económica-Financiera	1
Centro de Apoyo Tecnológico	1
Ciencias Básicas de la Salud	1
Derecho Privado y Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social	1
Periodismo y Comunicación Corporativa	1
Servicio de Calidad Docente	1
Servicio de Organización Académica	1
<b>Total</b>	<b>84</b>

Ilustración 12: Departamentos del personal (PTGAS y PDI) que realizaron solicitudes

## 2. PARTICIPACIÓN EN REDES DE 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.

Por un lado, dentro de esta colaboración, se ha participado, directamente, en la elaboración del informe de la CEDU “Radiografía conjunta de la actividad de las Defensorías Universitarias 2023-2025: Categorías y Perspectivas” principalmente trabajando en el análisis y visualización de los datos conjuntos de todas las Defensorías.

Igualmente, durante el curso 2024/2025 se llevó a cabo el XV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias del 23 al 26 de octubre, en la Universidad de Huelva, con la participación de la Universidad Rey Juan Carlos donde se trataron temas como:

- La inclusión, entendida como el compromiso institucional de garantizar que todas las personas, independientemente de sus condiciones personales, sociales o académicas, puedan participar plenamente en la vida universitaria: La inclusión no solo implica eliminar barreras físicas o administrativas, sino también promover una cultura de respeto, equidad y reconocimiento de la diversidad.
- La gestión restaurativa de los conflictos: La ley de convivencia universitaria establece la posibilidad de llevar a cabo una gestión no sancionadora de las infracciones. Esto exige profundizar en la búsqueda de aquello en lo que debe o puede consistir la alternativa o alternativas planteadas. La cultura restaurativa es con toda seguridad el fundamento de las distintas opciones a considerar para dar cumplimiento a lo establecido en la ley de convivencia y también puede contribuir a enriquecer las prácticas de las defensorías.
- El funcionamiento de las defensorías: Este tema permitió profundizar y compartir experiencias sobre nuestras funciones, facilitando el intercambio de buenas prácticas y la mejora continua.

Hemos asistido igualmente a la Jornada Técnica de la CEDU, el pasado 8 de mayo en la Universidad de Valladolid. 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 trataron los siguientes temas:

- Discursos de odio y cómo se pueden afrontar desde las Defensorías Universitarias y las comisiones de convivencia de las Universidades.
- Perfiles del personal técnico de gestión y administración requeridos por las Defensorías Universitarias españolas, donde se hizo patente la necesidad del apoyo administrativo en las Defensorías.

También, se ha asistido a la Reunión de las Defensorías Universitarias de la Comunidad Autónoma de Madrid, celebrada el 10 de abril de 2025 en la Universidad de Alcalá (UAH). En dicha reunión tratamos de poner en común la visión de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (DUCAM) respecto del posicionamiento a mantener en las futuras reformas estatutarias, o bien expresar la línea que se ha seguido en las Universidades madrileñas que ya han acometido dicha reforma, respecto del rol institucional que desempeñamos las Defensorías Universitarias. En esa misma línea se contactó con posterioridad, desde la DUCAM, con el Director General de Universidades, para presentar a dicha Dirección General la propuesta de las Defensorías Universitarias de Madrid en torno a la regulación que se le da a las mismas en la futura Ley de Enseñanzas Superiores, Ciencia y Universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid (LESUC).

En el marco de las actividades de la DUCAM se ha asistido, igualmente, al curso sobre formación básica en técnicas de mediación titulado “Técnicas de Mediación y Buenos Oficios para Defensorías Universitarias” organizado en la Universidad Complutense de Madrid el 3 de Julio de 2025.

Finalmente, con el objetivo de fortalecer el compromiso institucional con la defensa de los derechos en el marco universitario y la mejora continua de los mecanismos de resolución de conflictos, hemos iniciado los trámites para la participación de la Universidad Rey Juan Carlos en la Red Europea de Defensorías de Educación Superior (ENOHE, por sus siglas en inglés). Esta iniciativa, de llevarse a cabo, permitirá a la URJC integrarse en un espacio de intercambio de buenas prácticas, formación especializada y colaboración internacional a nivel europeo.

A nivel iberoamericano ya participamos de forma activa en la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU) que acaba de celebrar su encuentro anual, de 2025, el 27 de septiembre en la Universidad Iberoamericana sita en Ciudad de México, tratando temas como cultura de paz, buenas prácticas y ejercicio de derechos, problemáticas de derechos en el entorno universitario, o violencia de género. En la asamblea general, nuestra Defensoría ha tenido el honor de ser elegida para participar en la comisión ejecutiva de la RIdDU a partir del curso 25-26

## 2.1.Presupuesto

Respecto del presupuesto utilizado por Defensoría Universitaria, mayoritariamente se ha utilizado para la asistencia a los eventos relacionados con redes de Defensorías antes referidos:

Tipología evento	Coste
Pago cuota CEDU 2025	225,00 €
Actividades DUCAM (Reunión UAH y curso UCM)	254,50 €
XXV Encuentro Estatal de CEDU Huelva	765,14 €
Jornada Técnica de la CEDU Universidad Valladolid	154,39 €
V Encuentro de la RIdDU Ciudad de México	2123,26 €

## 3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Entre las recomendaciones y sugerencias de mejora procedemos a destacar las siguientes:

### 3.1.Recomendaciones

En relación con los estudios de Grado el elevado número de quejas presentadas por no tener cubierta la docencia, especialmente en múltiples asignaturas de determinados Grados, no solo al inicio del curso sino, en algunos casos, hasta la misma finalización del primer cuatrimestre, culminaron en diversas recomendaciones dirigidas a los Vicerrectorados, salientes, de Profesorado y Ordenación Académica. Nuestras recomendaciones, precedidas de numerosas peticiones de información sobre el estado de la situación, se orientaron primeramente a reclamar la asignación de docencia solicitando que se apuraran todas las opciones posibles ante

la gravedad de la situación, incluyendo nuevos procedimientos selectivos con carácter de urgencia que, eventualmente, pudieran culminar con la provisión candidatos idóneos para el desempeño docente en asignaturas muy específicas que requerían un alto grado de especialización y perfil, especialmente en el Grado de Lengua de signos y en Grados bilingües en inglés, y finalmente a que se articularan los mecanismos de adaptación horaria necesarios o se habilitaran mecanismos de devolución de precios públicos si lo anterior no podía garantizarse,

También, en relación con los estudios de Grado, se han recibido numerosas quejas por el hecho de no aplicar, algunos docentes, los criterios de evaluación establecidos en las guías docentes o bien no dar desarrollo a los contenidos establecidos en las mismas. Las recomendaciones realizadas en este sentido han ido dirigidas a que las distintas Facultades y Escuelas, principalmente a través de los coordinadores de titulación, supervisen estos hechos para que evitar que estas situaciones se repitan tratando que se cumpla lo establecido en las guías docentes y lo enunciado en las propias normas de la Universidad, ya que los estudiantes tienen derecho, tanto por normativa externa como interna, a ser evaluados por unos criterios objetivos de evaluación, previamente conocidos, que sigan lo enunciado en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y sean los mismos para todas las asignaturas de los distintos campus donde se imparte una misma asignatura de un mismo Grado.

La pretensión de modificación de actas docentes minorando la nota a los estudiantes también ha sido objeto de recomendación. Queremos aprovechar para recordar a todos los miembros de la comunidad universitaria que, según la normativa vigente, tanto por lo establecido en la legislación administrativa general como por lo establecido en el Reglamento de Evaluación de los resultados del aprendizaje URJC, no es posible minorar una nota ya establecida y publicada, ni en un procedimiento de revisión ni cuando el acta académica ya está cerrada, si no es en unos supuestos muy concretos de error material, de hecho o aritmético, pues lo contrario supondría realizar una revisión de oficio de acto favorable al margen de los procedimientos legalmente establecidos. Razones de seguridad jurídica recomiendan arbitrar mecanismos que permitan detectar una minoración al realizar una rectificación de actas, y así lo hemos recomendado, para que se pueda comprobar la concurrencia de los requisitos correspondientes, por los órganos competentes, antes de su realización.

El derecho a las adaptaciones de los estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales también ha sido objeto de quejas. La queja, principal, es que algunos docentes no tienen en cuenta las adaptaciones propuestas por la Unidad de discapacidad y necesidades educativas especiales o, bien, también, el hecho de que no están conformes con las adaptaciones que han sido aprobadas para ellos. Nuestra recomendación, dirigida al servicio correspondiente, ha sido valorar la posibilidad de comunicar el plan individualizado de adaptaciones no solamente al coordinador o coordinadora de titulación y que éste o ésta, a su vez, de traslado a los docentes sino notificarlo, formalmente, a los estudiantes, con una resolución motivada, con la indicación de un plazo para interponer recurso si no están conformes con las adaptaciones propuestas y, al tiempo, establecer un mecanismo de retroalimentación y concienciación, por parte de los docentes, informándoles del derecho de estos estudiantes a recibir “ajustes razonables”.

El acceso a los Grados a través de cupos de reserva establecidos en relación con determinados colectivos como titulados universitarios, personas con discapacidad y deportistas de alto nivel y alto rendimiento también ha suscitado quejas. La queja, principal, ha sido la falta de transparencia en la gestión de las listas de espera de los cupos específicos. Este asunto implica conciliar un sistema de gestión de asignación de plazas gestionado de forma centralizada, a través de una única plataforma, por el Distrito Único de la Comunidad de Madrid, con el hecho de que deben conocerse las listas de espera por cupos de reserva específicos y que esos cupos se mantengan en las diferentes convocatorias. Tras la consulta planteada al servicio competente, donde se nos informó que en nuestra Universidad no existe como tal una publicación de listas por cupos específicos, sino que los candidatos que no obtienen plaza son derivados al grupo general si bien mantienen su posición por el cupo correspondiente, recomendamos que se aclare el procedimiento, para que los estudiantes interesados pudieran ser informados de la posición, específica, que ocupaban, dirigiendo una solicitud de reclamación frente a la no admisión al respecto. Trasladamos la cuestión a las distintas Defensorías de las Universidades públicas madrileñas y tras constatar que, en algunas de ellas, se publicaban listas específicas con la posición que ocupa cada candidato en las listas de reserva, con mención específica de la puntuación obtenida y su concreta posición por el cupo de reserva por el que pretenden el acceso, con cumplimiento estricto de la protección de datos debida, nuestra recomendación para el próximo curso es que en nuestra Universidad, por transparencia, se publique, igualmente, listas de espera específicas por el cupo de reserva en cada grado.

La defensa de los TFGs también ha originado quejas relativas al hecho de entender algunos estudiantes, de distintas Facultades y Grados, que o bien han sido calificados con suspensos sus TFGs, o bien han sido inducidos a no presentarse al acto de defensa, pese a haberse presentado el día señalado para su defensa ante el Tribunal estando autorizados en la plataforma de defensa de TFG, por no contar con el certificado del Comité de Ética de la Investigación, al no haber sido elevados, por parte de sus tutores, dichos TFGs, al Comité de Ética de la Investigación para su valoración y eventual certificación de buenas prácticas, o bien haberse considerado por estos que no era necesaria su elevación. Nuestra recomendación ha sido dirigida a poner de relieve la necesidad de aclarar la conexión y la regulación establecida en el Reglamento Marco de TFGs y en el Reglamento de Comité de Ética de la Investigación (CEI), en relación con la defensa de los TFGs, por posible vulneración de derechos de los estudiantes, debiéndose articular, por lo menos, en la Plataforma de gestión de trabajos finales de titulación toda la información relativa a la conexión entre ambas normativas, los requisitos exigidos, en su caso, desde los acuerdos de tutorización acordados hasta la aceptación expresa de los términos establecidos.

Por otro lado, la alta carga ideológica, desde distintas posiciones ideológicas situadas en los extremos, calificada como adoctrinamiento por parte de algunos estudiantes, trasladada a la impartición de docencia por parte de algunos docentes también ha acumulado un alto número de quejas. Nuestra recomendación se dirige a hacer compatible, en el desempeño docente, la libertad de expresión y la libertad de cátedra dentro de los límites que legal y jurisprudencialmente han sido establecidos, para no cometer excesos y conciliar así el ejercicio de estos con dichos límites.

En relación con los estudios de Doctorado hemos tenido oportunidad de realizar Recomendaciones en relación con la normativa de evaluación de los estudios de doctorado y en la normativa de permanencia y matrícula. Algunas de ellas han tenido reflejo en la normativa recientemente aprobada. Hemos resaltado, entre otros aspectos, la necesidad de que la calificación de “No Apto” en el procedimiento de evaluación debe ser motivada, en relación con cada “ítem”, y que se articule un mecanismo de subsanación en dicho procedimiento. También, hemos resaltado el hecho de que las actuaciones u omisiones que no sean imputables al doctorando no puedan dar lugar a la calificación de “No apto”.

Los estudios de Máster también generaron recomendaciones. En relación con las prácticas externas hemos realizado recomendaciones que han sido atendidas, relativas a la posibilidad de realizar prácticas externas fuera del periodo ordinario para poder realizarse en un periodo extraordinario, dentro del mismo curso escolar, a efecto de evitar una eventual discriminación por razón de embarazo y maternidad. También en relación con las prácticas externas en los estudios de máster hemos recomendado que se garantice una publicación, restringida, del posicionamiento de los candidatos en relación con la adjudicación de dichas prácticas, con una información mínima que garantice la protección de datos pero que, al tiempo, garantice la eventual reclamación de los interesados, articulándose, al tiempo, trámites de alegaciones y subsanación de errores. El reconocimiento de créditos por experiencia profesional de la asignatura de Prácticas externas en distintos Másters de nuestra Universidad también suscitó quejas, por la falta de publicidad, en alguno de ellos, de las horas de desempeño profesional requeridas para dicho reconocimiento y, también, por el amplio número de horas exigidas para ello, en otros casos. La Escuela de Másteres Oficiales URJC nos informó que el criterio mínimo establecido por la Fundación Madri+d es reconocer hasta 6 ECTS por 12 meses de experiencia profesional acreditada para cualquier asignatura, entre las que se incluiría también Prácticas Externas, siguiendo la Guía para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster, adaptada al RD 822/2021. A raíz de lo anterior hemos podido observar cómo existe una gran disparidad de criterios, a este respecto, entre distintas titulaciones y Universidades; también entre Universidades madrileñas, según lo publicado en sus propias páginas web. Trasladamos la cuestión, directamente, al director de Madri+d, solicitando su parecer, tanto sobre las memorias de verificación de títulos oficiales donde se establecía un criterio, específico, de forma expresa, a este respecto, como de los que no lo incluyen. La duda que nos surgía era, precisamente, si existía una proporcionalidad entre las horas de prácticas externas que se exigen anualmente para 6 ECTS (150 horas) y los 12 meses de experiencia profesional mínima acreditada para un eventual reconocimiento de las asignaturas prácticas externas por experiencia profesional y si este criterio para la asignatura de prácticas externas puede ser definido de forma más laxa por los responsables de cada titulación en función de la especificidad concretan que requieran en su titulación. Pese a lo que pudimos, comprobar, directamente, consultado las webs de otras Universidades, incluso de nuestro entorno más cercano, el director nos contestó que “la guía es clara y se aplica por igual a todo el sistema universitario” por lo que nuestra recomendación quedó circunscrita a que en la web de los distintos másteres quedará, expresamente, publicado

el número de horas requerido para la convalidación de prácticas externas por experiencia profesional.

Por lo que respecta al Protocolo de prevención y actuación frente al acoso URJC, la memoria de actividades de 2023-2024 ya reflejaba la recomendación realizada por esta Defensoría Universitaria, dirigida a los órganos ejecutivos competentes en ese momento, relativa a la necesidad de modificar dicho Protocolo en relación con determinados aspectos que entendíamos especialmente relevantes, evidenciados tras nuestras actuaciones en este contexto. Fruto de nuestra insistencia se iniciaron las primeras reuniones de trabajo para la reforma de dicho Protocolo. Tras la toma de posesión del nuevo equipo rectoral trasladamos, con premura, tal necesidad de reforma y la propuesta ha sido entendida y bien acogida, habiendo mostrado el nuevo equipo de gobierno predisposición para dicha reforma. La recomendación de Defensoría Universitaria, en este caso, pivota en tres ejes. En primer lugar, la necesidad de que Defensoría Universitaria no tenga atribuidas funciones en el marco de dicho Protocolo, por la necesidad de preservar nuestra independencia y autonomía, pues nuestro papel asignado en el Protocolo, principalmente de elaboración de un informe inicial no vinculante, nos situaba en una situación de “juez y parte” incompatible con el régimen de funciones asignadas por el Reglamento del Defensor Universitario y los Estatutos de nuestra Universidad. En segundo lugar, la necesidad de que sea un único órgano, aunque pueda variar en función de la especificidad concreta del acoso, el que gestione todo el procedimiento, pues de esta manera se ganaría en eficacia y podrían acortarse los plazos de tramitación. En tercer lugar, reforzar determinadas garantías del mismo, entre ellas, medidas de protección a las víctimas que puedan ser acordadas en el seno del mismo, derechos de defensa y reducción de plazos procedimentales.

En relación a los cargos académicos, y tras diversas quejas que planteaban la misma cuestión, en relación a los efectos económicos derivados de los correspondientes nombramientos y ceses, relativas a que los efectos económicos de los nombramientos no se producían hasta el mes siguiente del nombramiento hemos realizado una recomendación encaminada a modificar dichos efectos y que estos se produzcan desde la fecha de nombramiento y hasta el día de cese, siguiendo lo establecido en la legislación administrativa sobre los efectos de los actos administrativos, y no a partir del día uno del mes siguiente y hasta el último día de cese del mes correspondiente como se estaba llevando a cabo hasta entonces. Adicionalmente, pudimos comprobar que, si el cargo docente finalizaba la relación laboral con la Universidad antes de

finalizar el mes, dicho abono no se practicaba por haber finalizado la relación contractual. Analizada la cuestión entendimos que la configuración actual de devengo económico por cargo académico generaba cierta situación de injusticia por no reflejar, con precisión, los días de desempeño, efectivo, del cargo. La red de Defensores Universitarios de Universidades de nuestro entorno más cercano nos confirmó que en sus universidades los efectos económicos para los cargos académicos se derivaban desde la fecha concreta de nombramiento y hasta el cese y así lo trasladamos a nuestra recomendación que fue aceptada y se está aplicando.

La duración de los contratos de profesores Ayudantes Doctores tras la regulación contenida en el artículo 78 de la LOSU, así como la interpretación, inicial, por parte del anterior Vicerrectorado de Profesorado y de algunas otras Universidades según se nos informó, de someterlos a prórrogas anuales, eventualmente condicionados a que no existieran informes motivados en contra también ha sido objeto de quejas y subsiguiente recomendación en la línea de no exigir requisitos no contemplados en la legislación, a este respecto. Esta problemática fue también trasladada a la red de Defensorías y, finalmente, ha habido un cambio de criterio general, a este respecto, acogiéndose dicha interpretación lo que valoramos muy positivamente.

Por último, una queja recurrente, y que comparten los distintos colectivos, ha sido la falta de contestación por parte de algunos órganos y servicios cuando elevan alguna cuestión, algunas de ella de máxima relevancia y, transcurrido el tiempo, no obtienen respuesta alguna. Nuestra línea de actuación, a este respecto, ha sido contactar con dichos órganos y servicios, interesándonos por la cuestión y recomendándoles la emisión de respuestas expresas, aduciendo el derecho de los interesados a ser informados, de conocer el estado de tramitación de los procedimientos que les afecten y a obtener una resolución expresa de las solicitudes que presenten que incluya, adicionalmente, un “pie de recurso” que permita al interesado conocer las posibilidades administrativas de recurrir la decisión.

### **3.2.Sugerencias de mejora**

Hemos detectado problemas en relación con los programas de movilidad de estudiantes, relativos a discordancias entre lo que reflejan determinadas modificaciones de los acuerdos académicos para cursar asignaturas en la Universidad de destino que después no se trasladan a

la correspondiente modificación de matrícula, al tratarse de dos procedimientos diferenciados que debe iniciar el interesado. En este sentido, y aunque se informa a los estudiantes de este hecho, y se ha mejorado el proceso al requerir que solo se puedan hacer modificaciones en el Learning Agreement a un mes de la llegada a la Universidad de destino, hemos recibido varias solicitudes de amparo relativas a este asunto. Hemos dado traslado al Vicerrectorado competente. Sugerimos que se estudie alguna fórmula para solucionar el asunto, por ejemplo, tratando de unificar dichos procedimientos de forma que no se apruebe la modificación del acuerdo inicial hasta que no esté reflejado en la modificación de matrícula correspondiente, o bien que de oficio se envíen modificaciones de los acuerdos académicos al servicio de matrícula para que se puedan revisar, conforme a las modificaciones solicitadas, advirtiendo, expresamente, a los interesados de esta circunstancia para poder subsanar, en su caso, dicho defecto o, si no, advertir que se dejará sin efecto su solicitud.

También en el contexto de los programas de movilidad de estudiantes se presentaron quejas en relación con la publicación de listados definitivos sin haberse articulado plazo para adjuntar certificado de familia numerosa que implicaban una aportación, adicional, de 250 euros, en la Convocatoria del año 2024 de movilidad de estudiantes para prácticas en el extranjero del Programa Erasmus+; estas quejas requirieron de nuestras actuaciones. Desde el servicio de Relaciones Internacionales se reconoció la existencia de errores en la resolución final y se procedió a revisar, de oficio, las resoluciones, adquiriendo el compromiso de realizar modificaciones para futuras convocatorias. Sugerimos, por tanto, también, la revisión de dicho procedimiento a este respecto.

En los procedimientos de contratación también se ha suscitado la falta de transparencia respecto a los requisitos y documentos que debían acompañarse a la solicitud, así como la falta de posible subsanación al respecto, por lo que sugerimos la supervisión de los mismos. Igualmente, nos hemos encontrado problemas con la rescisión de contratos, al requerir información que ya obraba en poder de la Universidad y era requerida a través de correo electrónico, por lo que sugerimos revisar los procedimientos y recomendamos que cuando sea necesario se notifique fehacientemente, por ejemplo, a través de sede electrónica.

Sugerimos, también, una mayor publicidad de los plazos y requisitos para poder presentar una solicitud de revisión de la evaluación, así como de los órganos que realizan dichos

procedimientos de revisión, pues son muchos los estudiantes que contactan con Defensoría Universitaria, entendiendo que somos nosotros los que realizamos dicha revisión, con claro desconocimiento de los plazos y el procedimiento establecido. Sugerimos a las Facultades y Escuelas mayor publicidad del Reglamento de Evaluación de los Resultados del Aprendizaje y los procedimientos de reclamación que en el mismo se establecen.

El Protocolo de prevención y actuación frente al acoso y la normativa de Convivencia Universitaria también deberían ser objeto de mayor difusión y conocimiento por parte de todos los miembros de la comunidad universitaria. Es esencial promover una mayor concienciación en toda la comunidad universitaria al respecto, especialmente en ámbitos tan sensibles que son fundamentales para garantizar entornos seguros, respetuosos y de responsabilidad compartida. A instancia de varias Facultades y Escuelas que han contactado con Defensoría Universitaria, preocupadas a este respecto, se está trabajando de forma conjunta con la Comisión de Convivencia en la elaboración de información explicativa de concienciación, que podría repartirse y explicarse en los futuros actos de acogida de estudiantes y, adicionalmente, difundirse entre los representantes de los estudiantes. También, en relación con la normativa de Convivencia Universitaria, se sugiere articular cursos de formación, específicos, en materia de mediación, formal e informal, de resolución de conflictos.

La utilización de la inteligencia artificial en el contexto de la educación superior, tanto desde el punto de vista de los riesgos asociados como de los beneficios que, sin duda, puede reportar, en la docencia, en las pruebas de evaluación, en la investigación científica, en la gestión administrativa y, en definitiva, en todos los ámbitos universitarios, también debe de centrar nuestra atención, por lo que sería oportuno trabajar en la gobernanza de la IA, específica, de nuestra organización a modo de código de conducta donde se fijaran los usos permitidos, recomendados y prohibidos.

Finalmente, parece que ha llegado el momento de abordar la necesaria reforma estatutaria. Confiamos que se garantice la escucha de todos los distintos colectivos que conforman la Universidad para de esta forma se contribuya a construir una institución más sólida y adaptada a los retos actuales que plantea la LOSU y la sociedad en su conjunto. Igualmente, la adecuada dotación presupuestaria no solo es esencial para el funcionamiento ordinario de las universidades, sino también para garantizar su capacidad de adaptación a los retos a los que nos

enfrentamos. En el contexto de la Comunidad de Madrid, resulta imprescindible que las administraciones competentes aseguren una financiación suficiente y estable que permita mantener la calidad docente, impulsar la investigación, reforzar los servicios de apoyo y seguir garantizando derechos a todos los colectivos. Sin esta base económica, cualquier reforma normativa, incluida la estatutaria, corre el riesgo de convertirse en un mero ejercicio formal sin impacto real en la mejora de la institución y sin capacidad de responder a las demandas sociales.