

# DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2021/2022



# 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 2021/2022.

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<sup>a</sup>. Gema Jerez López, responsable administrativo, y por D. Juan Carlos Aguado Franco, Defensor Universitario. En ella se detallan los datos del presente curso académico 2021/2022, desde septiembre del 2021 hasta el 30 de junio de 2022. Fue presentada ante el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos el día 19 de julio de 2022.

## I. DATOS ECONÓMICOS

El presupuesto destinado a esta Defensoría en la partida presupuestaria en el presente curso académico 2021/2022 ha sido de 4.350,00 €, siendo la misma que en años anteriores.

Presupuesto	2019	2020	2021	2022
Crédito Inicial	4.350,00 €	4.350,00 €	4.350,00 €	4.350,00 €
Obligaciones Reconocidas	784,55 €	79,03 €	1.188,97 €	258,94 €

Estos datos muestran la política de austeridad y de contención del gasto de la Defensoría Universitaria. Del año 2022 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.

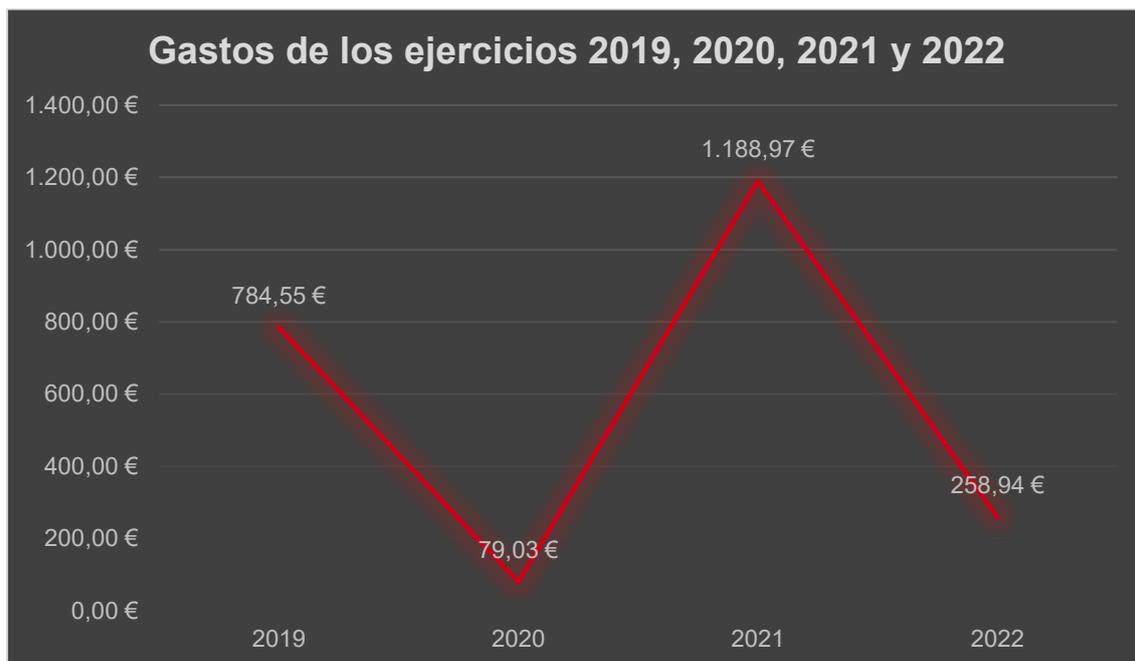


Gráfico I. Gasto efectuado por la Defensoría Universitaria (2019, 2020, 2021 y 2022)

## 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 2021/2022

### 2.1 Número Total de Actuaciones

Tipo de actuación	2021/2022		
	Mujeres	Hombres	Total
A instancia de parte	85	70	155
No admitidas a trámite con instancia	0		

En el periodo considerado cabe destacar la alta incidencia de casos ocasionados por la no realización de exámenes online, o revisiones de exámenes online, acostumbrados los estudiantes a realizarlos así a consecuencia del Covid-19.

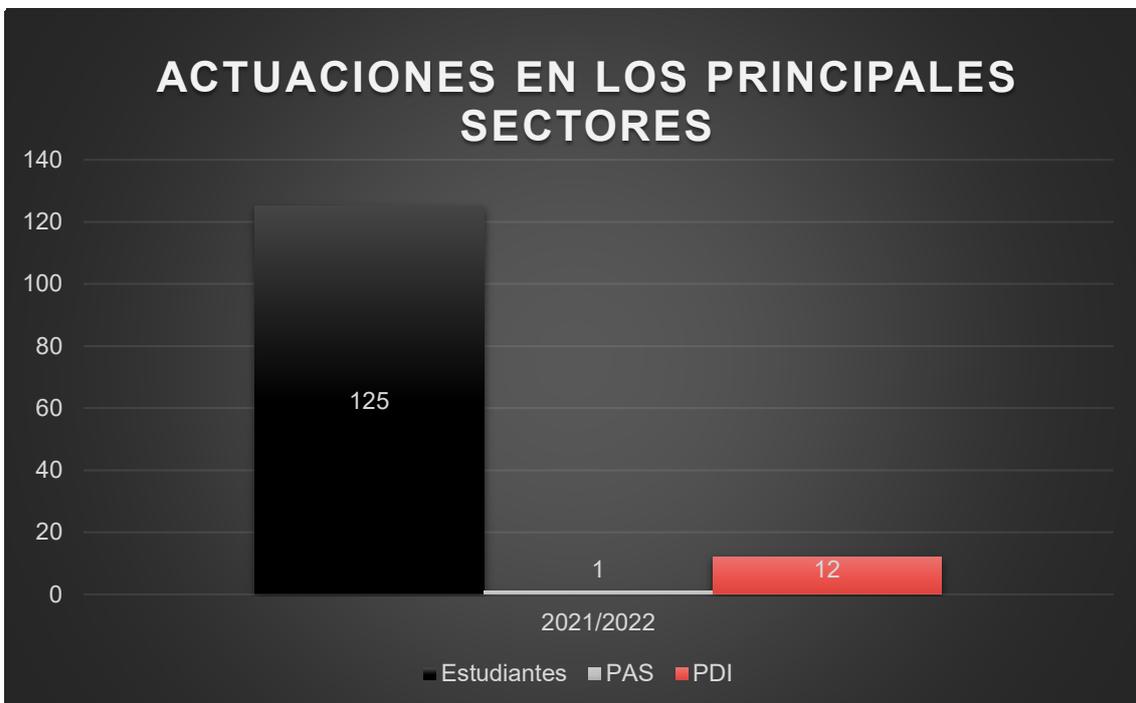
Del número total de quejas recibidas, debe subrayarse que en ocasiones se ha procedido a realizar agrupaciones de aquellas que estuviesen destinadas al mismo asunto con el mismo problema o situación, aunque fuesen presentadas de manera individual.

### 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 44.000 estudiantes, en concreto 44.045 en el curso académico 2021/2022; fueron 43.838 estudiantes en el curso académico 2020/2021 y 47.211 estudiantes en el curso académico 2019/2020

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	2021/2022		
	Mujeres	Hombres	Total
<b>ESTUDIANTES</b>	64	61	125
<b>PDI</b>	8	4	12
<b>PAS</b>	1	0	1
<b>EXTERNOS</b>	11	2	13
<b>PPI</b>	1	3	4



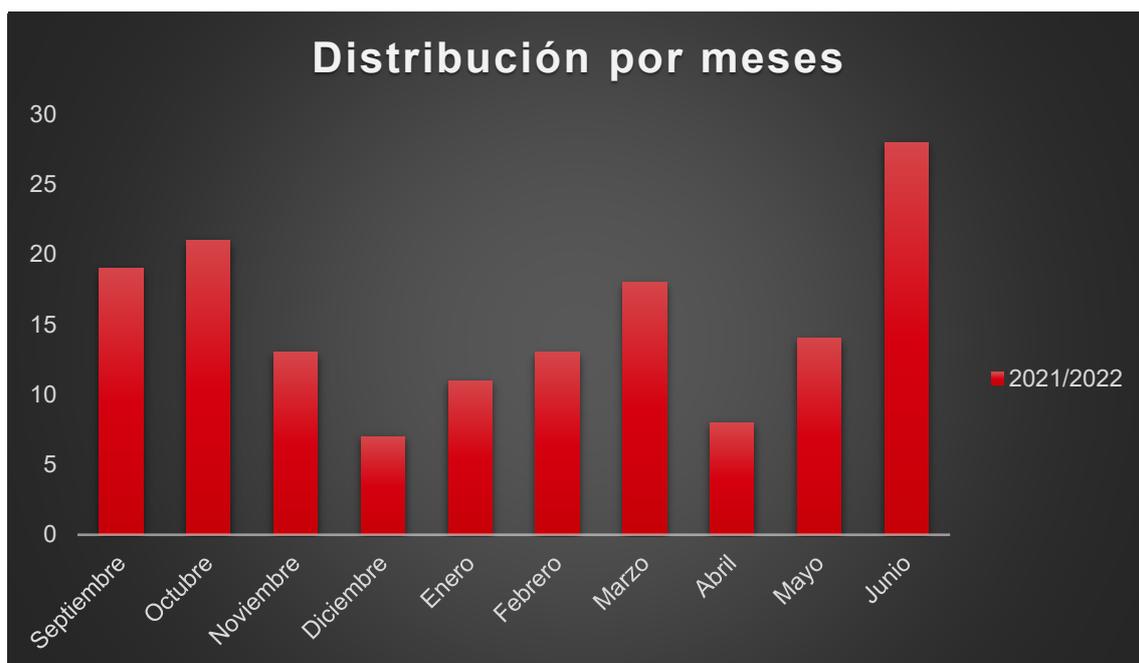
El gráfico 2 expresa el número total de actuaciones en relación con los sectores de Estudiantes (negro), PAS (gris) y PDI (rojo).

## 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. Respecto a las peticiones de información o consultas, la mayoría están destinadas a cuestiones menores, que en ocasiones no son capaces o no pueden encontrar en la página web.

TIPO DE ACTUACIÓN	2021/2022
Reclamaciones/quejas	132
Solicitud de amparo	4
Información/consultas	19

## 2.3 Actuaciones a instancia de parte distribuidas por meses



## 2.4 Actuaciones a instancia de parte distribuidas por campus

CAMPUS	2021/2022		
	Mujeres	Hombres	Total
Alcorcón	19	2	21
Fuenlabrada	20	21	41
Móstoles	10	14	24
Madrid	25	21	46
Aranjuez	9	5	14
Centros Adscritos	1	0	1
URJC General	7	1	8

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

## 2.6 Actuaciones a instancia de parte distribuidas por meses/campus

Curso 2021/2022							
	Total	Alcorcón	Aranjuez	Fuenlabrada	Móstoles	Madrid	Otros
Septiembre	19	0	3	5	4	5	2
Octubre	21	9	0	3	2	7	0
Noviembre	15	1	1	2	3	8	0
Diciembre	7	0	0	1	0	2	4
Enero	11	1	1	3	4	2	0
Febrero	13	3	4	4	1	1	0
Marzo	18	1	0	7	5	3	2
Abril	8	1	1	1	2	3	0
Mayo	14	0	2	5	0	7	0
Junio	28	3	2	9	3	10	1

## 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.

<b>Estudiantes / Campus</b>	<b>2021/2022</b>
<b>Alcorcón</b>	12
<b>Fuenlabrada</b>	35
<b>Móstoles</b>	18
<b>Madrid</b>	40
<b>Aranjuez</b>	13
<b>Centros Adscritos</b>	1
<b>On-Line</b>	6

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 una titulación en la que no ha habido ninguna solicitud, la de odontología. La titulación que acumula un mayor número de actuaciones, como es habitual, es ADE, pero esto es consecuencia de tener un mayor número de matriculados que el resto, puesto que si nos fijamos en el porcentaje que representan las actuaciones llevadas a cabo en ese grado respecto del total de estudiantes se encuentra por debajo de muchas otras titulaciones.

	ACTUACIONES	Nº ESTUDIANTES	%
	2021/ 2022	2021/2022	2021/2022
Ingeniería Química	3	227	1,32%
Medicina	2	801	0,25%
Derecho	12	1210	0,99%
ADE	17	3132	0,54%
Educación Infantil	4	1390	0,29%
Economía	3	698	0,43%
Publicidad y RRPP	4	946	0,42%
Comunicación Audiovisual	5	985	0,51%
Periodismo	6	887	0,68%
Informática	2	471	0,42%
Criminología	5	660	0,76%
Turismo	5	989	0,51%
Relaciones Laborales y RRHH	2	657	0,30%
Paisajismo	3	98	3,06%
Relaciones Internacionales	7	777	0,90%
Marketing	7	1675	0,42%
Bellas Artes	2	531	0,38%
Enfermería	2	339	0,59%
Filosofía	2	39	5,13%
Fisioterapia	2	479	0,42%
Ingeniería de Tecnologías Industriales	3	328	0,91%

A continuación, se procede a mostrar los principales asuntos que, a instancia de parte, han sido tratados a lo largo del presente curso académico 2021/2022.

ASUNTO	2021/2022
Cuestiones relativas a matriculación	9
Becas MEC, Becas ERASMUS, Becas MUNDE, etc	4
Actitudes del profesorado	9
Aplicación de normativa	1
Expedición títulos/certificados	9
Cambio de turnos/ horarios asignaturas	6
Problemas con TFG, TFM y Tesis Doctoral	7
Falta de información o dificultades de acceso a ella	8
Cuestiones relativas a guías docentes	4
Cuestiones relativas a tasas académicas	8
Tribunal Compensación	3
Organización exámenes	1
Cuestiones relativas a idioma moderno	5
Cuestiones relativas a prácticas externas	5
Temas relacionados con discapacidad	1
Problemas diversos ocasionados a consecuencia del COVID-19	6
Convivencia universitaria	10
Ingreso de estudiantes	12
Convocatoria Extraordinaria	1
Centros Adscritos	2
Movilidad Internacional	5
Hurtos / Extravíos	1
Permanencia	2
Extinción de Grados	3
Cuestiones relativas a Másteres Oficiales	3
POD en los Departamentos	3

De manera resumida, en este periodo podemos destacar que, a diferencia de lo ocurrido en el año anterior, las situaciones relacionadas con el COVID-19 han tenido una importancia mucho menor, estando distribuidas las actuaciones entre cuestiones relativas a aspectos muy variados, siendo los exámenes una de las más habitual, a lo que me referiré en el apartado final de recomendaciones.

Tras la aprobación del nuevo protocolo anti-acoso se han recibido tres solicitudes.

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  
Permanencia en la Universidad  
Devolución tasas  
Cuestiones relacionadas con guías docentes

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:

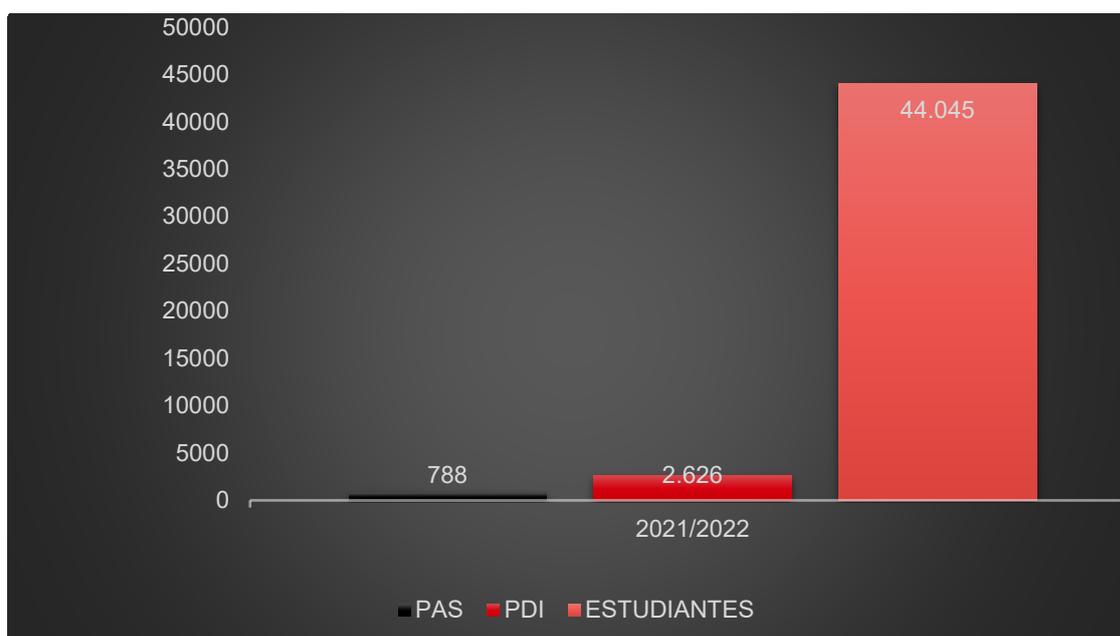
Carga docente en el Plan de Ordenación Docente (POD)  
Cambios de área  
Convivencia universitaria  
Preocupación por las plataformas que contactan con los estudiantes

Con respecto a los años anteriores, cabe destacarse que la asignación de docencia o carga lectiva no ha sido un problema destacable en este curso, salvo excepciones, siendo este un tema de gran relevancia en el pasado.

Por el contrario, 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 PAS son bastante gráficos, el color negro pertenece al PAS 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 Defensores Universitarios (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 2020/2021 se llevó a cabo el XXIII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, concretamente en noviembre de 2021, y tuvo lugar en la Universidad de Cádiz, contando con nuestra participación.

El XXIV Encuentro Estatal de CEDU, tendrá lugar en Santiago de Compostela en el próximo mes de septiembre, y contará con la participación de la Defensoría Universitaria de la URJC.

Por otra parte, hemos asistido a la Jornada Técnica de CEDU, el pasado 27 de mayo en la Universidad de Alcalá de Henares. En esta Jornada, por primera vez, se celebraron sesiones paralelas para permitir la participación de todos los miembros de las Defensorías Universitarias, Defensores, Adjuntos y Personal de Administración y Servicios. En dicha Jornada, se realizaron las siguientes conferencias, debates y puestas en común:

- Defensorías Universitarias:
  - *“Medidas efectivas de acceso de personas con discapacidad en el PDI.”*
  - *“Hacia un sistema de educación universitaria inclusivo: desarrollo profesional pleno para las personas con discapacidad”*
  - *“Discapacidad y acceso a los cuerpos docentes universitarios: la articulación de la cuota de reserva de empleo público”*
  
- Personal de Administración y Servicios:
  - *“Tácticas y técnicas en la recepción de quejas en las Defensorías”*

## **Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU)**

La Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU) 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 permitió participar en el II encuentro de RIdDU en junio de 2021.

El II encuentro de la Red tuvo lugar en remoto los días 22 y 23 de junio de 2021, con la participación de 66 defensorías de 11 países.

Es voluntad de esta Defensoría Universitaria seguir participando activamente en los foros nacionales, como el de la CEDU, e incorporar la participación en foros internacionales, a través de la RIdDU, 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.

## 5. REFLEXIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Hace unos meses presenté ante el Claustro la memoria correspondiente a los dos últimos ejercicios. En ella 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 el comité de convivencia.

Respecto al reglamento de evaluación, he podido comprobar que existe un borrador que está ya muy avanzado, por lo que animo a los responsables a finalizarlo y que pueda ser aprobado lo antes posible, de forma que a lo largo del primer cuatrimestre del curso próximo pudiera ser aplicado. En efecto, las dudas que se nos plantean acerca de cuáles son las circunstancias en las que se puede aplazar la fecha de un examen, por ejemplo, son recurrentes, y la existencia de esa normativa aportaría mucha seguridad a los profesores y, sobre todo, a los estudiantes.

En línea con lo acordado en la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, ya se ha procedido a cambiar en la web de la Universidad el término “Defensor Universitario” por “Defensoría Universitaria”. Es un cambio que, además de utilizar un término neutro, ofrece un reconocimiento a las personas que forman parte de la Unidad, y que desempeñan una importante labor de información y asesoramiento día a día a quienes se dirigen a nosotros.

Primero llegó la pandemia, que nos obligó a quedarnos a profesores y estudiantes en casa y que nos enseñó también que el teletrabajo del PAS era posible y que permitía además una mejor conciliación de la vida laboral y personal, y se evitaban costes medibles tanto en consumo de combustibles como en tiempo de los desplazamientos. Actualmente, asistimos a una grave crisis mundial que afecta al precio de los carburantes, lo que aconseja, en la medida de lo posible, trabajar desde casa. Todo ello nos lleva a congratularnos de los pasos que se han dado en la Universidad para facilitar el teletrabajo, y esperamos que se pueda avanzar aún más en el futuro y que llegue a todos los trabajadores de administración y servicios que, por las características de su puesto de trabajo, puedan y deseen llevarlo a cabo.

Como he señalado unos párrafos más arriba, en el anterior informe presentado ante el Claustro señalé la necesidad de que desde la Universidad se estuviera al tanto de la aprobación de la ley de convivencia universitaria, que dispone la creación de una Comisión de Convivencia, pues en el momento de presentar la anterior memoria la tramitación estaba bastante avanzada.

Desde entonces, la ley ya ha sido aprobada (Ley 3/2022, de 24 de febrero) y es necesario ordenar nuestras normativas conforme a lo dispuesto en la Ley. A este respecto, desde la Defensoría Universitaria hemos mantenido contactos con el Vicerrectorado de Calidad, Ética y Buen Gobierno de la Universidad para expresarle esta necesidad y ofrecer nuestra cooperación, dado que muchas de las materias y procedimientos que allí se mencionan están directamente relacionados con el quehacer diario de la Defensoría. Hemos apreciado una muy buena disposición al diálogo que esperamos se plasme, a ser posible antes de que finalice 2022, en una normativa que se adecue a la legislación, con la participación de todos los colectivos implicados.

Además de estas cuestiones internas, debemos tener en cuenta que la Universidad no vive aislada del mundo que le rodea, por lo que circunstancias que se producen en nuestro entorno, aunque no sean directamente de nuestra competencia, necesariamente acaban afectándonos y preocupándonos.

Así ha ocurrido con estudiantes que, en el desarrollo de trabajos de investigación, han recibido ofertas de esas nuevas formas de prostitución que son blanqueadas bajo denominaciones más “dulces” como los conocidos como sugarbabys y sugardaddys. Es de alabar al respecto la labor de denuncia llevada a cabo por algún miembro del profesorado de la Universidad, así como la concienciación practicada a través de diferentes charlas al respecto desde la Universidad en sus actos del 25 aniversario y desde la Unidad de Igualdad.

También, se han presentado situaciones de violencia de género con origen ajeno a la Universidad, pero que afectan directamente a algún miembro de nuestra comunidad universitaria. En este punto, hay que destacar, ante la solicitud de esta Defensoría Universitaria, la flexibilidad mostrada por algunos profesores y la ayuda recibida por la Unidad de Prácticas Externas para aportar soluciones de manera inmediata a las personas afectadas. Aunque los problemas que padecen algunos estudiantes tengan su origen fuera de la Universidad, nosotros desde dentro no podemos mirar para otro lado; es nuestro deber moral luchar contra esa lacra y ayudar a las personas afectadas dentro de nuestras posibilidades.