



Universidad  
Rey Juan Carlos

# DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2023/2024



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 2023/2024. En ella se detallan los datos del desde el 13 julio de 2023, día en que se eligió al nuevo Defensor Universitario hasta el 31 de julio de 2024. Fue presentada ante el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos el día 1 de octubre de 2024.

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>. Emilia Gómez Arcos, responsable administrativa, D<sup>a</sup>. Mar Moreno Rebato, Adjunta a la Defensoría Universitaria, y por D. Alberto Sánchez Campos, Defensor Universitario. Agradecer igualmente su participación a D<sup>a</sup>. Gema Jerez por su dedicación a la Defensoría mientras estuvo realizando sus funciones como secretaria administrativa.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. DATOS AGREGADOS DE ACTUACIONES</b>             | <b>5</b>  |
| 1.1. Número Total de Actuaciones                     | 7         |
| 1.2. Actuaciones distribuidas por tipos de solicitud | 9         |
| 1.3. Temporalización                                 | 10        |
| 1.4. Actuaciones por sectores                        | 11        |
| 1.5. Actuaciones por Escuelas/Facultades y Centros   | 12        |
| 1.6. Asuntos tratados                                | 13        |
| <b>2. PARTICIPACIÓN EN REDES DE DEFENSORÍA</b>       | <b>16</b> |
| 2.1. Presupuesto                                     | 18        |
| <b>3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA</b>    | <b>19</b> |
| 3.1. Recomendaciones                                 | 19        |
| 3.2. Sugerencias de mejora                           | 21        |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| <i>Ilustración 1: Vista general de temporalización de las actuaciones</i>                           | 5  |
| <i>Ilustración 2: Vista general de clasificación de las actuaciones</i>                             | 6  |
| <i>Ilustración 3: Vista general de las titulaciones de los alumnos que han solicitado actuación</i> | 7  |
| <i>Ilustración 4: Página web ayuda.urjc.es</i>  | 8  |
| <i>Ilustración 5: Tipos de actuaciones solicitadas a instancia de parte.</i>                        | 9  |
| <i>Ilustración 6: Solicitudes recibidas por sector</i>  | 11 |
| <i>Ilustración 7: Solicitudes realizadas por Escuela/Facultad</i>                                   | 12 |
| <i>Ilustración 8: Tipos de asunto tratados relativos a estudiantes</i>                              | 13 |
| <i>Ilustración 9: Top de actuaciones por titulación</i>   | 14 |
| <i>Ilustración 10: Tipos de asunto tratados relativos a PTGAS y PDI</i>                             | 15 |
| <i>Ilustración 11: Logo agrupación de Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid</i>      | 17 |

## I. DATOS AGREGADOS DE ACTUACIONES

A continuación, se exponen datos relativos a las actuaciones de Defensoría Universitaria en el curso académico 2023/2024.

Por primera vez los datos presentados por Defensoría estarán disponibles (al igual que 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. Se proporciona el acceso directo a la [visualización de datos](#) para dar lugar de esta forma a una memoria de datos interactiva, incluyendo adicionalmente en este documento vistas estáticas como imágenes por motivos de salvaguarda de la información.

Principalmente las visualizaciones presentadas permitirán interactuar en 3 ámbitos. La Ilustración I muestra la temporalización de las actuaciones de Defensoría Universitaria durante el curso académico 2023/2024 mediante líneas temporales en las cuales se pueden modificar las fechas de visualización que posibilitan ver la evolución de entrada y cierre de solicitudes junto a indicadores de tiempo de respuesta. Se incluyen 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 gráficas.

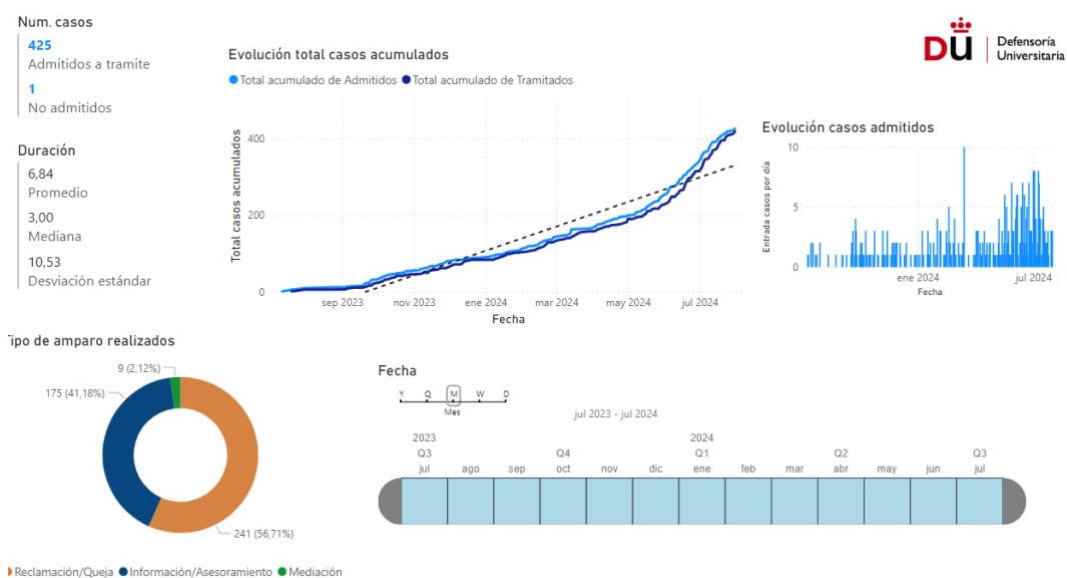


Ilustración I: Vista general de temporalización de las actuaciones

La Ilustración 2 muestra una visualización interactiva sobre los tipos de actuaciones realizadas siguiendo las tipologías establecidas por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) relacionándolas con los sectores 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.

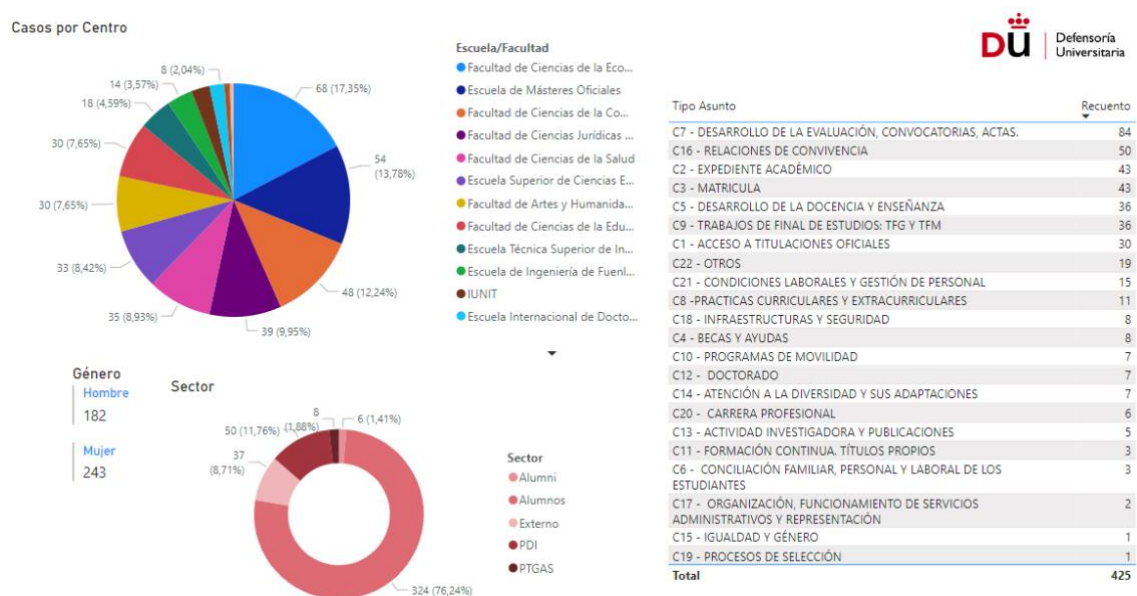


Ilustración 2: Vista general de clasificación de las actuaciones

La Ilustración 3 muestra la agregación por titulación de los alumnos que han contactado con Defensoría Universitaria durante el curso 2023-2024. Se puede navegar por las distintas variables presentadas para conocer en mayor nivel de detalle sobre 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.

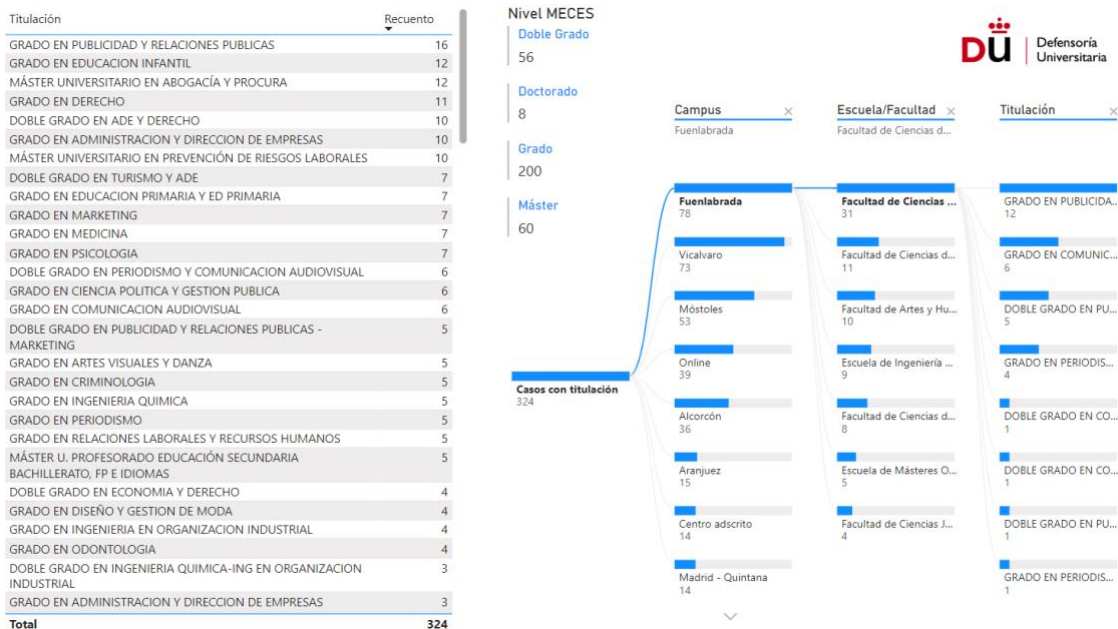


Ilustración 3: Vista general de las titulaciones de los alumnos que han solicitado actuación

### 1.1. Número Total de Actuaciones

Como se puede observar el número de actuaciones realizadas ha aumentado de forma significativa. Mientras que en el curso 2022-2023 se produjeron 193 actuaciones reflejadas en la correspondiente Memoria de actividades, en el curso 2023-2024 llegaron hasta 425, un aumento de más de un 120%; solo una solicitud no se ha admitido a trámite por falta de identificación del interesado, pese a múltiples requerimientos para que así lo hiciera, teniendo que rechazarse, siguiendo lo reflejado en nuestro Reglamento. Durante este curso, Defensoría Universitaria se ha reformado incorporando a una Adjunta para poder hacer frente a la fuerte demanda de solicitudes. Aprovecho para presentar a Mar Moreno Rebato, Adjunta a Defensoría Universitaria, de quien quisiera resaltar su gran labor realizada y su asesoramiento en temas propios de Derecho Administrativo, claves en la resolución de muchas solicitudes de amparo presentadas. Recordemos, en este sentido, que las Universidades públicas son entes del sector público que se rigen, según lo establecido en la legislación administrativa, por su normativa específica y, supletoriamente, por la legislación administrativa en aspectos claves como el procedimiento administrativo o su propio régimen jurídico. En muchas de las ocasiones hemos observado que la mayor parte de los problemas existentes se deben a un desconocimiento sobre



los procedimientos de reclamación. En este sentido, hemos detectado que muchos miembros de la comunidad universitaria no saben cómo y ante quién reclamar. Para paliar esta situación, como han podido observar en la comunicación realizada por esta Defensoría a toda la comunidad universitaria, se ha trabajado en unificar, en un único punto de información, los diferentes canales de comunicación principales con nuestra institución (<https://ayuda.urjc.es>) creando, adicionalmente, hasta una **infografía interactiva** sobre los circuitos principales de reclamación a efecto de poder servir de ayuda.



**Canales de búsqueda de información y ayuda de la URJC**

En los siguientes enlaces encontrarás los canales principales de búsqueda de información y ayuda dentro de la Universidad Rey Juan Carlos. En caso de que se cuente con ella, es necesario utilizar siempre la cuenta corporativa (@urjc.es / @alumnos.urjc.es) para las comunicaciones de petición de ayuda que realice con la Universidad.

En caso de querer reclamar tiene una guía de pasos acerca de cómo hacerlo en los asuntos más habituales en el siguiente enlace: <https://view.genial.ly/65f405e3b36f1001472795e/interactive-content-reclamaciones-urjc>

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>Buzón de Ayuda al Estudiante</b></p> <p>El SICU proporciona información en las posibles cuestiones académicas (matrícula, ...) que pueden surgir a los alumnos (Grado, Máster, Doctorado y Enseñanzas Propias), alumni y futuros alumnos en relación con la URJC: <a href="https://info.urjc.es/sicu">https://info.urjc.es/sicu</a>. Si no consigues resolver tu problema con esta documentación, puedes crear una incidencia en el buzón de Información y Ayuda al Estudiante: <a href="https://iaeu.urjc.es">https://iaeu.urjc.es</a>.</p>   | <p><b>Soporte informático</b></p> <p>El Centro de Atención a 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, Correos... <a href="https://soporte.urjc.es">https://soporte.urjc.es</a>. Si no consigues resolver tu problema con esta documentación, puedes crear una incidencia para obtener ayuda directa: <a href="https://cau.urjc.es/">https://cau.urjc.es/</a> accediendo con tu usuario (SIN @urjc.es) o como invitado.</p> | <p><b>Quejas, sugerencias y felicitaciones</b></p> <p>Buzón para exponer sugerencias, quejas y felicitaciones sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de las situaciones de la URJC y servicios relacionados con estos, de forma que se pueda contribuir a introducir mejoras que incrementen la calidad.</p> <p><a href="https://sede.urjc.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias">https://sede.urjc.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias</a></p>   |
| <p><b>Defensoría Universitaria</b></p> <p>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 actuación del Protocolo anti-acoso.</p> <p>Contacto: <a href="https://www.urjc.es/universidad/72-defensoria-universitaria/contacta-con-la-defensoria-universitaria">https://www.urjc.es/universidad/72-defensoria-universitaria/contacta-con-la-defensoria-universitaria</a></p> | <p><b>Canal ético</b></p> <p>Canal para formular consultas relacionadas con el Código Ético de la URJC, o para denunciar la existencia de presuntas irregularidades, incumplimientos o actos contrarios a los principios expresados en el mismo.</p> <p>Consultas: <a href="https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/ETICCC/">https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/ETICCC/</a><br/>Denuncias: <a href="https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/DENETV/">https://sede.urjc.es/catalogo-de-servicios/DENETV/</a></p>  | <p><b>Registro electrónico</b></p> <p>La Universidad Rey Juan Carlos ya cuenta con un catálogo de servicios electrónicos individuales desarrollados 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 (exposne/solicitud) dirigiéndola al servicio correspondiente: <a href="https://sede.urjc.es/es/registro-electronico">https://sede.urjc.es/es/registro-electronico</a></p> |

Ilustración 4: Página web [ayuda.urjc.es](https://ayuda.urjc.es)

A la espera de que finalice su implementación por los órganos competentes, se está trabajando, también, en ver como incluir el canal del sistema interno de información sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción. También hemos considerado necesario seguir trabajando en infografías explicativas de procedimientos habituales que nos son de aplicación para mejorar la comprensión de las reglas que rigen el funcionamiento de la Universidad.

Entendemos que el aumento de solicitudes de amparo se debe al hecho de conocer cada vez más la existencia de la propia Defensoría Universitaria y las funciones asignadas por su Reglamento, tras una labor divulgativa que consideramos necesario reforzar aún más (por ejemplo, en los actos de acogida o reuniones con los representantes de los estudiantes), 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 activos de esta Universidad y, sobre todo, porque se encuentra en Defensoría un sitio de escucha y asesoramiento para solventar conflictos y posibles problemas.

## I.2.Actuaciones distribuidas por tipos de solicitud

Como se puede ver en la Ilustración 5, 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, algunas requieren, tan solo, traslado de información sobre normativa o procedimientos, pero otras (la gran mayoría) han requerido de una labor de asesoramiento, explicación y acompañamiento.

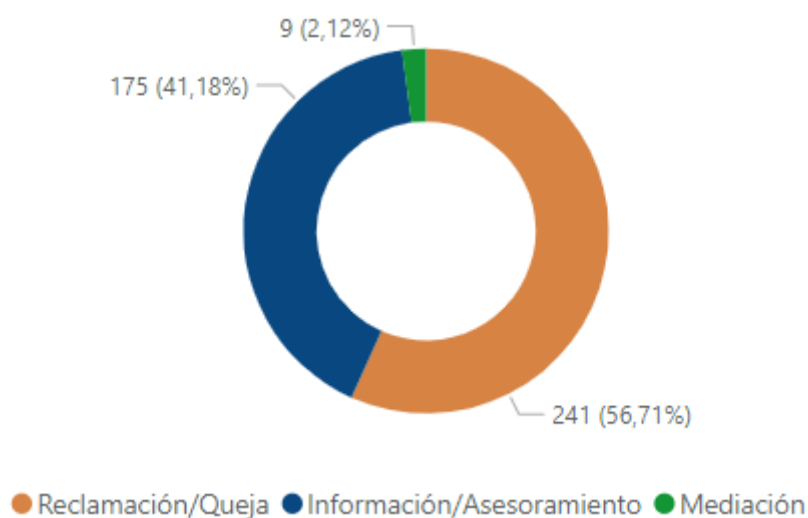


Ilustración 5: Tipos de actuaciones solicitadas a instancia de parte.

Resaltar que se han realizado varias mediaciones y con buenos resultados. La mediación debería ser una alternativa a tener muy en cuenta para la resolución de conflictos y no solo entre iguales. En este curso académico hemos realizado mediación entre alumnos (mismo nivel), entre alumnos y profesores (distinto nivel), y entre profesores (mismo nivel, pero distinta jerarquía entre ellos) obteniendo buenos resultados en todas ellas; por lo que consideramos que es una técnica de resolución de conflictos por la que se debería apostar más todavía.

Por otra parte, hay que destacar que este curso se ha puesto en marcha la Comisión de convivencia, con la participación de Defensoría Universitaria para ayudar a definir los procedimientos internos de actuación, trasladando nuestro parecer en el seno de dicha Comisión y tratando de apostar por la mediación como primer paso de resolución de conflictos en aquellos asuntos que pudiera resultar factible.

### **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 periodos de evaluación, destacando significativamente el periodo extraordinario, ya que, cómo se veremos, el mayor número de solicitudes de amparo se ha debido, principalmente, a asuntos relacionados con la evaluación. El tiempo medio de finalización de actuaciones de la Defensoría se establece en 6,84 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 3 días. Esto último ha sido posible gracias al sacrificio personal y profesional de los miembros que integramos el equipo de Defensoría, con una dedicación que excede, con creces, el reconocimiento establecido.

Queríamos aprovechar para recordar a los distintos servicios y a toda la comunidad Universitaria la importancia del papel que desempeña Defensoría Universitaria y la relevancia institucional de la misma, debiendo prestar ayuda en tiempo y forma siempre que sean requeridos en nuestras actuaciones, lo cual es de obligado cumplimiento y así queda recogido en nuestro Reglamento. El objetivo es tratar de construir una Universidad que funcione de forma adecuada y efectiva, con cumplimiento estricto de la legalidad; lo cual redundará en una mejora de nuestra imagen, a la vez que se garantizan, de forma equilibrada y justa, los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria.

## I.4. Actuaciones por sectores

Según los últimos datos publicados en el portal de transparencia, contamos de más de 47000 miembros en la Universidad Rey Juan Carlos repartidos de la siguiente manera:

|                    |       |        |
|--------------------|-------|--------|
| <b>Estudiantes</b> | 43611 | 92,40% |
| <b>PDI</b>         | 2772  | 5,87%  |
| <b>PTGAS</b>       | 816   | 1,73%  |

Como se puede observar, en la Ilustración 6, solamente alrededor del 76% de nuestras actuaciones, durante este curso 23-24, se han producido a solicitud de parte de los estudiantes, si bien es cierto que dicho colectivo representa el 92,40% de los miembros que componen nuestra comunidad universitaria, mientras que el 11,74% ha sido a solicitud del PDI. Si tenemos en cuenta que el PDI tan solo representa un 5,87% de los miembros de nuestra comunidad universitaria podemos concluir que, porcentualmente, el colectivo de PDI es quien ha presentado mayor número de solicitudes ante Defensoría Universitaria en proporción al número de personas que representan, por colectivo, frente a lo que mayoría puede pensar que es la acción de Defensoría. Es bueno recordar con esto que la Defensoría Universitaria es la Defensoría Universitaria de todos y todas los que formamos esta Universidad, estudiantes, profesores, PTGAS, etc.

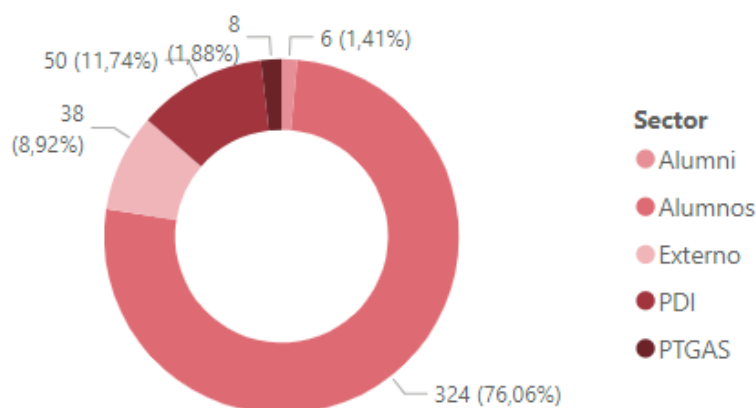


Ilustración 6: Solicitudes recibidas por sector

## I.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                                | 3.556  | 8,50%  |
| Esc. de Ingeniería de Fuenlabrada  | 2.472  | 5,91%  |
| Esc. Téc. Sup. de Ingeniería Informática                                 | 2.240  | 5,36%  |
| Fac. de CC. de la Salud  | 2.669  | 6,38%  |
| Fac. de CC. de la Economía y de la Empresa                               | 11.224 | 26,84% |
| Fac. de CC. Jurídicas y Políticas  | 4.871  | 11,65% |
| Fac. de Artes y Humanidades  | 2.549  | 6,10%  |
| Fac. de CC. de la Educación y del Deporte y estudios Interdisciplinarios | 3.317  | 7,93%  |
| Fac. de CC. Comunicación   | 4.492  | 10,74% |
| Esc. de Másteres Oficiales   | 3.185  | 7,62%  |
| Esc. Internacional de Doctorado  | 1.238  | 2,96%  |

Del volumen de solicitudes, y subsiguientes actuaciones mostrado en la Ilustración 7, se desprende que el número de éstas sigue, en líneas generales, el tamaño de nuestras Escuelas/Facultades; aunque se observa cómo la Escuela de Másteres Oficiales y la Facultad de Ciencias de la Comunicación presentan un porcentaje de solicitudes mayor comparativamente con el del número de miembros que poseen.

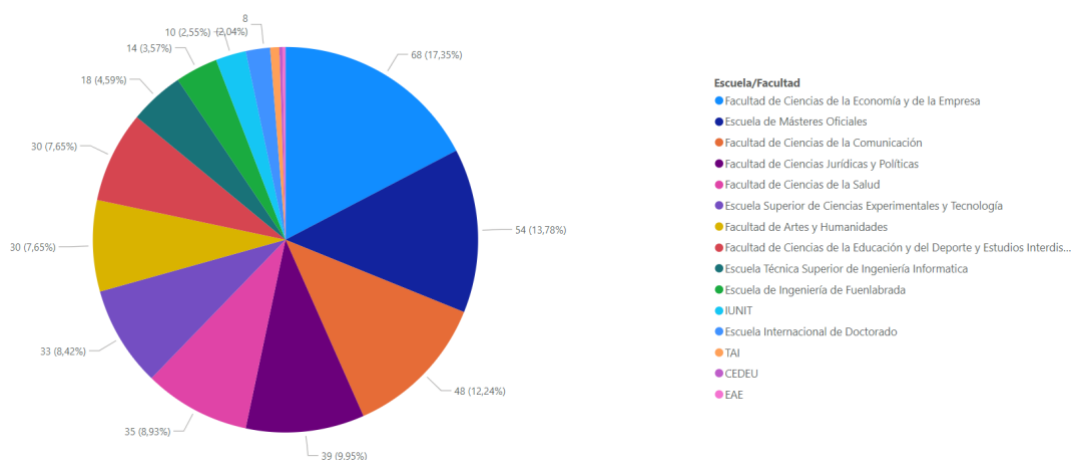


Ilustración 7: Solicitudes realizadas por Escuela/Facultad

## I.6.Asuntos tratados

A continuación, se procede a mostrar en la Ilustración 8 los principales asuntos que, a instancia de parte de estudiantes, han sido tratados a lo largo del presente curso académico 2023/2024.

| Tipo Asunto  | Recuento   |
|--|------------|
| C7 - DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN, CONVOCATORIAS, ACTAS.                          | 82         |
| C2 - EXPEDIENTE ACADÉMICO  | 39         |
| C3 - MATRICULA   | 36         |
| C5 - DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA                                       | 34         |
| C9 - TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFG Y TFM                                    | 34         |
| C16 - RELACIONES DE CONVIVENCIA  | 29         |
| C1 - ACCESO A TITULACIONES OFICIALES   | 16         |
| C8 -PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES                                   | 10         |
| C12 - DOCTORADO  | 7          |
| C4 - BECAS Y AYUDAS  | 7          |
| C14 - ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES                                | 6          |
| C18 - INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD   | 6          |
| C10 - PROGRAMAS DE MOVILIDAD   | 5          |
| C22 - OTROS  | 5          |
| C6 - CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL DE LOS ESTUDIANTES                | 3          |
| C11 - FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS  | 2          |
| C13 - ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES                                    | 1          |
| C15 - IGUALDAD Y GÉNERO  | 1          |
| C17 - ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN | 1          |
| <b>Total</b>   | <b>324</b> |

*Ilustración 8: Tipos de asunto tratados relativos a estudiantes*

Hay que señalar que muchos de ellos están relacionados con la evaluación y con conflictos dentro del aula y relaciones de convivencia, ya sea entre compañeros o con profesores, pero también incluyen otros de muy distinta naturaleza que abarcan temáticas muy complejas: convalidaciones, programas de movilidad, matriculación, prácticas externas, devoluciones de becas de estudio, reconocimiento académico de créditos, adaptaciones por discapacidad y necesidades educativas especiales, problemas de salud mental, dificultades económicas, subsanación de solicitudes, motivación de los actos administrativos, notificaciones, indicación de órganos y plazos a efecto de poder interponer recurso y un largo etcétera; solicitudes que nos entran por muy diversos canales: sede electrónica, correo electrónico, teléfono e, incluso, personación directa en la oficina de Defensoría. Todo ello requiere de un gran soporte informático, con apertura de su correspondiente expediente en formato electrónico, comunicaciones con los distintos servicios y unidades administrativas en busca de una posible

solución factible dentro de la más estricta legalidad. Gracias al trabajo en equipo de Defensoría Universitaria con los distintos servicios y unidades administrativas de la Universidad se ha conseguido dar solución, de forma justa y equilibrada, dentro de la legalidad, a un gran número de solicitudes de amparo.

| Titulación   | Recuen |
|--|--------|
| GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PUBLICAS                        | 16     |
| GRADO EN EDUCACION INFANTIL                                      | 12     |
| MÁSTER UNIVERSITARIO EN ABOGACÍA Y PROCURA                       | 12     |
| GRADO EN DERECHO   | 11     |
| DOBLE GRADO EN ADE Y DERECHO                                     | 10     |
| GRADO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS                  | 10     |
| MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES          | 10     |
| DOBLE GRADO EN TURISMO Y ADE                                     | 7      |
| GRADO EN EDUCACION PRIMARIA Y ED PRIMARIA                        | 7      |
| GRADO EN MARKETING   | 7      |
| GRADO EN MEDICINA  | 7      |
| GRADO EN PSICOLOGIA  | 7      |
| DOBLE GRADO EN PERIODISMO Y COMUNICACION AUDIOVISUAL             | 6      |
| GRADO EN CIENCIA POLITICA Y GESTION PUBLICA                      | 6      |
| GRADO EN COMUNICACION AUDIOVISUAL                                | 6      |
| DOBLE GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PUBLICAS - MARKETING      | 5      |
| GRADO EN ARTES VISUALES Y DANZA                                  | 5      |
| GRADO EN CRIMINOLOGIA  | 5      |
| GRADO EN INGENIERIA QUIMICA                                      | 5      |
| GRADO EN PERIODISMO  | 5      |
| GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS                 | 5      |
| MÁSTER U. PROFESORADO EDUCACIÓN SECUNDARIA                       | 5      |
| BACHILLERATO, FP E IDIOMAS                                       |        |
| DOBLE GRADO EN ECONOMIA Y DERECHO                                | 4      |
| GRADO EN DISEÑO Y GESTION DE MODA                                | 4      |
| GRADO EN INGENIERIA EN ORGANIZACION INDUSTRIAL                   | 4      |
| GRADO EN ODONTOLOGIA   | 4      |
| DOBLE GRADO EN INGENIERIA QUIMICA-ING EN ORGANIZACION INDUSTRIAL | 3      |
| GRADO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS                  | 3      |

*Ilustración 9: Top de actuaciones por titulación*

Si se analizan las titulaciones en las cuales se han realizado más actuaciones tras las correspondientes solicitudes (mostradas en la Ilustración 9) se puede ver como el Grado en Publicidad y Relaciones Públicas encabeza la lista. En concreto, si se analiza teniendo en cuenta el campus de impartición, como se puede ver en la Ilustración 3, dicho Grado en el campus de Fuenlabrada ha sido donde más actuaciones se han realizado. En este caso particular, se han detectado situaciones de elevado conflicto, que han sido escaladas hasta Defensoría Universitaria por parte de los estudiantes y que han requerido de un alto grado de interlocución con la Facultad de Ciencias de la Comunicación. Se recomienda, con carácter general, a todas las

Facultades que no minimicen problemas, que escuchen a sus estudiantes, contrastando la información, y que actúen con diligencia ante los problemas incipientes ya que muchos pueden y deben ser resueltos en este nivel teniendo en cuenta que los/as coordinadores de Grado deben desempeñar un papel relevante en este sentido.

Respecto al personal (incluyendo PDI y PTGAS), como se puede observar en la Ilustración 10, nos hemos enfrentado a conflictos de convivencia, pero también a otros con temáticas variadas, como programas de movilidad y retenciones a efecto de pago de IRPF, sexenios, trienios, asignación de carga docente en POD, competencias entre comisiones de reclamación de la evaluación, problemas de salud mental, modificaciones de las condiciones laborales con efectos retroactivos y conflictos relativos a la nueva RPT que se ha puesto en marcha. Todos estos asuntos, igualmente, nos entran por los canales anteriormente mencionados, implican una tramitación de expediente, una comunicación constante con los distintos servicios y horas y horas de escucha.

| Tipo Asunto  | Recuento  |
|--|-----------|
| C16 - RELACIONES DE CONVIVENCIA  | 20        |
| C21 - CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL                                | 15        |
| C20 - CARRERA PROFESIONAL  | 5         |
| C13 - ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES                                    | 4         |
| C10 - PROGRAMAS DE MOVILIDAD   | 2         |
| C5 - DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA                                       | 2         |
| C7 - DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN, CONVOCATORIAS, ACTAS.                          | 2         |
| C9 - TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFG Y TFM                                    | 2         |
| C14 - ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES                                | 1         |
| C17 - ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN | 1         |
| C18 - INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD   | 1         |
| C19 - PROCESOS DE SELECCIÓN  | 1         |
| C22 - OTROS  | 1         |
| C8 - PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES                                  | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>58</b> |

*Ilustración 10: Tipos de asunto tratados relativos a PTGAS y PDI*

En relación con los asuntos de convivencia (asuntos que van en aumento) y entre los que podemos incluir los de acoso, presentes en todos los colectivos anteriormente señalados, nos gustaría reflexionar en alto, y recomendar a todos los miembros de la comunidad universitaria la necesidad de cuidar las relaciones con los que nos rodean guardando el respeto que toda persona se merece, independientemente de la posición que ocupe. Queremos resaltar la necesidad de articular nuevas medidas y servicios específicos para abordar los problemas de



salud mental; casos que van en aumento y así se han manifestado, y detectado, de forma generalizada en las distintas Universidades como hemos tenido ocasión de debatir en los correspondientes foros de las Defensorías Universitarias.

A pesar de las mejoras que ha podido traer la RPT es conveniente resaltar que el número de PTGAS de nuestra institución sigue significando un porcentaje muy bajo comparativamente hablando respecto al número de estudiantes y PDI, y más si lo comparamos con lo que ocurre en otras Universidades. Esto implica una carga de trabajo muy elevada para el personal, y no solo para el PTGAS sino también para el PDI que para paliar la situación se ve obligado a asumir una carga administrativa muy significativa, poco reconocida y en algunos casos no remunerada. Por otra parte, se observa un número elevado de PDI, con cargo académico, que intenta suplir dicho déficit. Es por ello por lo que consideramos necesario apostar por un aumento del personal PTGAS, en la medida de las posibilidades, para poder abordar con garantías los diferentes servicios que tiene que prestar una Universidad de nuestro volumen.

## **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.

Durante el curso 2023/2024 se llevó a cabo el XIV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria con la participación de la Universidad Rey Juan Carlos donde se trataron temas como:

- Relación entre la Inteligencia Artificial y las actuaciones de las Defensorías Universitarias.
- La LOSU y la defensa de los derechos de la comunidad universitaria.
- Encaje de las Defensorías con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la universidad.

Igualmente, hemos asistido a la Jornada Técnica de la CEDU, el pasado 24 de mayo en la Universidad Carlos III. 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:

- Regulación de las Defensorías Universitarias en los nuevos estatutos universitarios tras la entrada en vigor de la LOSU.
- Salud mental y gestión del estrés y la ansiedad.

También, se ha asistido a la Reunión de las Defensorías Universitarias de la Comunidad Autónoma de Madrid, celebrada el 29 de septiembre de 2023 en la Universidad Carlos III. En dicha reunión se creó la agrupación de Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid (DUCAM), con el propósito general de articular la colaboración que ya se viene produciendo entre ellas, de la cual se forma parte del órgano directivo como responsable del soporte digital.



*Ilustración 11: Logo agrupación de Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid*

Los objetivos de la DUCAM son los siguientes:

1. Poner en común temas de ámbito universitario que afecten a la actividad de las Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid, intercambiando información, compartiendo experiencias y elaborando informes y recomendaciones que redunden en una mayor y mejor cooperación entre nuestras instituciones y otras Administraciones Públicas, en particular, las de la Comunidad de Madrid.
2. Promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria.
3. Colaborar en el ámbito de sus competencias y actuar de forma colegiada en aquellos asuntos comunes que se estimen oportunos.

El 27 de junio de 2024, asistimos, presencialmente, como miembros de DUCAM, a una reunión en la Comunidad Autónoma de Madrid con Dña. Ana Ramírez de Molina, Viceconsejera

de Universidades, Ciencia e Innovación y con D. Nicolas Javier Casas Calvo, Director General de Universidades, para presentarles la propuesta de la DUCAM en torno a la regulación de las Defensorías Universitarias en la futura Ley de Enseñanzas Superiores, Ciencia y Universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid (LESCUCAM).

En la reunión tuvimos la oportunidad de explicar el papel que desempeñan las Defensorías Universitarias en las Universidades y las importantes labores realizadas en las mismas; también se trató su encaje en la LOU y la LOSU, incidiendo, en el caso de esta última, en los diversos detalles que desde la experiencia de la CEDU y DUCAM deberían de tenerse en cuenta en su traslado a la futura LESCUCAM, prestando especial atención a dos aspectos: en primer lugar, destacamos la necesidad de que las Defensorías tengan una regulación diferenciada en la Ley (respecto del resto de unidades básicas); en segundo lugar, insistiendo en que se incorporase expresamente en la ley la obligación de las universidades de proveer a las Defensorías universitarias de los medios materiales y personales suficientes para el desempeño de sus funciones.

## 2.1.Presupuesto

Al respecto del presupuesto utilizado por la Defensoría Universitaria mayoritariamente se ha utilizado para la asistencia a los eventos relacionados con redes de Defensorías aquí referidos:

| Tipología evento  | Coste      |
|---|------------|
| Pago cuota CEDU 2024  | 225,00 €   |
| DUCAM   | 35,02 €    |
| XXV Encuentro Estatal de CEDU Las Palmas de Gran Canarias   | 1.211,45 € |
| Jornada Técnica de la CEDU Universidad Carlos III de Madrid | 0,0 €      |

Para el próximo curso se plantea, además, la posibilidad de asistir a la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIldU), a la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU) e incluso ingresar en la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE).

### 3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

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

#### 3.1. Recomendaciones

Hemos participado, activamente, haciendo alegaciones en el nuevo Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje, con el objeto de unificar en una única norma distintas regulaciones dispersas y muchas de ellas no lo suficientemente conocidas, para su mayor claridad y publicidad. Hemos hechos aportaciones basadas en nuestra experiencia, persiguiendo la mayor claridad posible respecto de los derechos y deberes de la comunidad universitaria. Consideramos que su redacción final supone un gran avance, aunque queden todavía aspectos de mejora ya incorporados en otras normativas de Universidades de nuestro entorno más cercano.

Siguiendo nuestras recomendaciones hemos conseguido que se elabore una normativa específica (soporte legal), para solucionar la certificación de expedientes académicos antiguos posibilitando la conversión de una calificación cualitativa (aprobado, notable, etc.) a una cuantitativa, para calcular la nota media de los expedientes académicos que no la tuvieron.

Hemos intervenido, igualmente, a efecto de tratar de aclarar la problemática planteada por un gran número de estudiantes sobre la denegación de convalidación de la asignatura de idioma moderno a través de los títulos oficiales Aptis y Linguaskill durante el curso 2023-2024 siguiendo lo recomendado por ACLES (Asociación de Centros de Lenguas en la Enseñanza Superior). Fueron numerosos los alumnos que contactaron con Defensoría al ver rechazados sus títulos a efectos de convalidación y estudiando el asunto descubrimos que la propia CRUE había emitido un [comunicado](#) admitiendo los certificados Aptis/Linguaskil como certificados válidos para convalidar, por lo que recomendamos de nuevo su inclusión para la convalidación de la asignatura de idioma moderno, siendo de nuevo aceptados por el consejo de gobierno para el nuevo curso 2024-2025.

Hemos recomendado que la redacción de las normas jurídicas internas, elaboradas desde la Universidad, (normativa interna) sea lo más claras y sencillas posibles, en línea con lo

recomendado por la Real Academia Española (RAE), con un lenguaje asequible para todos los miembros de la comunidad universitaria, que genere certidumbre y seguridad jurídica, resaltando la necesidad de que se informe, adecuadamente, sobre todos los derechos y deberes que genera (por ejemplo, el hecho de si una determinada ayuda va a quedar sometida a pago de IRPF, o no) para que los interesados sepan a qué atenerse cuando presentan una solicitud.

Hemos recomendado, también, que los procedimientos trasladados a las distintas Plataformas, en soporte electrónico, generen los mismos derechos que los antiguos procedimientos tramitados en papel: subsanación de errores (incluida la subsanación de firma electrónica), motivación de los actos, cómputo de plazos, notificaciones, indicaciones de tipo de recurso que procede frente a un determinado órgano que dicta un acto administrativo, órgano ante el que hay que presentarlo y plazo de resolución (pie de recurso), aunque queda todavía camino que recorrer en este sentido.

Hemos iniciado, además, la supervisión de diferentes procedimientos. Uno de ellos, sin duda el que más preocupación nos causa por ser un tema muy sensible que debería tener prioridad y especial relevancia, es el funcionamiento del protocolo antiacoso, en cual se ha encontrado un procedimiento actual ineficiente y con trámites excesivamente largos, en el que solo Defensoría Universitaria parece cumplir los tiempos establecidos en la norma. Con el objetivo de sumar y ayudar, hemos recomendado la mejora del protocolo introduciendo en su fase de activación unos requisitos claros de inadmisión, cuando se trate de una causa con carencia manifiesta de fundamentos y requisitos, que pueda resolver directamente y con agilidad el único órgano competente, evitando así la presencia de Defensoría Universitaria en el marco de este protocolo, ya que queda comprometida nuestra autonomía, independencia y neutralidad, que son principios de actuación consensuados con todas las Defensorías Universitarias españolas (CEDU) y recogidos, normativamente, de no ser juez y, al mismo tiempo, parte en un mismo proceso. En definitiva, es conveniente que se convierta en un proceso más ágil, que pueda actuar de forma rápida y contundente, principalmente en protección de las víctimas, en aquellos casos que sea necesario, y descarte los casos fuera de su ámbito de aplicación o que se planteen como un medio de instrumentalización de fines ajenos a los perseguidos por la norma.

### 3.2. Sugerencias de mejora

De forma relevante queremos sugerir un aumento significativo de las ayudas de atención psicológica para estudiantes. Sería conveniente, adicionalmente, poder contar con una convocatoria abierta durante todo el curso académico a efecto de no estar limitados, temporalmente, a la hora de poder derivar a un estudiante con necesidades apremiantes, en este sentido. La salud mental es un tema de máxima preocupación para las Defensorías Universitarias, puesta de manifiesto en los distintos foros que nos aglutinan a todos. Existe un consenso generalizado del aumento exponencial de los problemas derivados de la salud mental en las Universidades y sería conveniente reflexionar sobre la creación de servicios y medios específicos, además de las ayudas de atención psicológica anteriormente mencionadas, para cuidar la salud mental no solo de los estudiantes sino también del resto de miembros de la comunidad universitaria. Nos preocupa la salud mental de todos los miembros de la comunidad universitaria, por lo que se pueden ir explorando medidas y servicios específicos para todos los colectivos.

Igualmente 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 necesaria, al tratarse de dos procedimientos diferenciados que debe iniciar el interesado. En este sentido, y aunque se informa a los estudiantes de este hecho, hemos recibido varias solicitudes de amparo relativas a este asunto. Sugerimos que se estudie alguna fórmula para tratar de solucionar el asunto, por ejemplo, tratando de unificar dichos procedimientos para que se realicen conjuntamente.

Por otro lado, con objeto de mejorar el funcionamiento administrativo, sugerimos la puesta en marcha de cursos de formación, específicos, sobre aspectos básicos de tramitación de procedimientos administrativos (derecho a la subsanación de errores de las solicitudes, la motivación de los actos administrativos que de cumplida explicación de los motivos de las eventuales denegaciones de solicitudes, los pie de recurso con indicación de tipo de recurso procedente, órgano y plazo de interposición de recursos contra los distintos actos de los órganos encargados de la tramitación de procedimientos administrativos, etc.) que permitan a todos los miembros de la comunidad universitaria repasar, actualizar contenidos y profundizar en aspectos básicos de esta temática.

Por último, la adaptación a la LOSU genera un gran desafío a todas las Universidades: el diseño de los cuerpos docentes, el nuevo modelo de carrera académica, la reducción de la temporalidad o el nuevo régimen de dedicación docente que ha empezado ya a tener un gran impacto en nuestro PDI (siempre tan sacrificado y muchas veces poco reconocido). Sin embargo, si bien es un reto difícil y complejo dado el enorme volumen de estudiantes que tiene nuestra universidad, es conveniente que todo este proceso se acometa desde una cuidada planificación. Pues lo contrario puede acabar repercutiendo en nuestros estudiantes, receptores del servicio público de la educación superior y a los que nos debemos como entidad educativa. Pues si hay un claro objetivo común es ofrecer la más alta calidad de su enseñanza, la cual debe empezar por ver cubierta la docencia desde los primeros días de clase.

Igualmente, recordamos que conforme a la propia LOSU es necesario una actualización estatutaria, conforme a Derecho, por lo que esperamos que cuando se aborde, se escuche a los diferentes actores de la comunidad Universitaria para conocer su opinión con el objetivo de poder actualizar nuestra normativa y adaptarnos a los últimos cambios existentes con garantías. Entre otras cosas, y en lo referente al claustro, habrá que actualizar los procedimientos de votación para poder agilizar el desarrollo de los mismos teniendo que analizar la adopción de medios electrónicos que proporcionen las suficientes garantías. En definitiva, debemos mirar el futuro para poder crear la Universidad Rey Juan Carlos que entre todos queramos.