

Memoria de la Defensoría Universitaria de la Universidad Carlos III de Madrid
Curso Académico 2018-2019

El contenido de este informe es responsabilidad exclusiva de sus autores y no necesariamente refleja las opiniones o postura oficial de la Universidad Carlos III de Madrid

Título del documento: *Resumen Ejecutivo de la Memoria de la Defensoría Universitaria de la Universidad Carlos III de Madrid para el Curso 2017-2018*

Autores: *Emilio Olías Ruiz, Defensor Universitario; María del Mar Sánchez Pinilla, Defensora Universitaria Adjunta; Paz Mayor, Personal Administrativo*

Fecha de publicación: *Junio 2019*

Publicado por: *Defensoría Universitario. Universidad Carlos III de Madrid ©*

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Dr. D. Emilio Olías Ruiz	Defensor Universitario
D^a. María del Mar Sánchez Pinilla	Defensora Universitaria Adjunta
D^a. Paz Mayor Gutiérrez	Personal Administrativo

Campus de Getafe
Edificio Rectorado. Despachos 8.1.8 y 8.1.9
Calle Madrid, 126
28903 Getafe (Madrid)

Tels.: 91.624.97.01 | 91. 624.58.87 | 91. 624.58.02

Correo-electrónico: defensor-universitario@uc3m.es
<https://www.uc3m.es/defensor>

Sede Electrónica: <https://sede.uc3m.es/defensor-universitario>

INDICE GENERAL

1.	PRESENTACIÓN.	5
2.	PRINCIPALES ACTUACIONES: ASPECTOS GENERALES Y DATOS ESTADÍSTICOS.	5
2.1	Número de actuaciones.	7
2.2	Tipo de actuaciones.	7
2.3	Actuaciones por colectivos.	9
2.4	Actuaciones por sexo.	12
2.5	Actuaciones por campus.	14
2.6	Actuaciones por meses.	17
2.7	Tiempo medio de respuesta en las actuaciones.	20
3.	ANÁLISIS DE LAS QUEJAS. TRAMITACIÓN Y RESULTADOS.	22
4.	ANÁLISIS DE LAS MEDIACIONES. TRAMITACIÓN Y RESULTADOS.	27
5.	EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y CONSULTAS MÁS FRECUENTES DESDE EL CURSO 2013/2014.	28
6.	REUNIONES Y ENCUENTROS.	32
7.	CONCLUSIONES.	34
8.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	37
	ANEXO I: DETALLE DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS	38
	ANEXO II: INFORMES Y RECOMENDACIONES.	43

1. PRESENTACIÓN.

Transcurrido un nuevo curso académico, se presenta ante el Claustro la memoria del Defensor Universitario de la Universidad Carlos III de Madrid, que en esta ocasión, se corresponde con el primer ejercicio del actual equipo, y se hace de acuerdo con lo establecido en los *Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid* y en el *Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario*, con el propósito de rendir cuentas e informar a la comunidad universitaria sobre la actividad desarrollada durante el pasado curso académico 2018/19, sumándose a la transparencia inherente a la institución.

En la elaboración de esta memoria de actividades se han sistematizado las intervenciones atendidas en la Defensoría Universitaria entre el 1 de septiembre de 2018 y el 31 de julio de 2019, con la salvaguarda de la confidencialidad, la anonimización de las personas interesadas, con la debida protección de sus datos de carácter personal. Las actividades que aquí se reflejan buscan facilitar la detección y subsanación de posibles deficiencias en el desarrollo de los procesos académicos y administrativos, tratando de contribuir a mejorar la calidad de la enseñanza superior como servicio público y, a la vez, participar en la deseable aspiración de mantener una mayor y más rica relación con las personas integrantes de la comunidad universitaria a partir del derecho que tiene toda persona que la compone a conocer los asuntos que le afecta o interesa.

2. PRINCIPALES ACTUACIONES: ASPECTOS GENERALES Y DATOS ESTADÍSTICOS.

La principal función del Defensor Universitario es la de velar por el respeto a los derechos y libertades de las personas integrantes de la Comunidad Universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, procurando mediar entre las partes en los casos que se requiera e intentando resolver las consultas, quejas y reclamaciones que se le planteen con la finalidad última de contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la propia Universidad.

Al ser un instrumento de resolución informal - no jurisdiccional - de conflictos, puede supervisar la actividad universitaria para evitar posibles situaciones impropiedades, así como

recabar la colaboración de todas las instancias y servicios universitarios para realizar las averiguaciones necesarias para el esclarecimiento y tramitación de sus actuaciones. La finalidad es, tal como se recogió en la *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades* en la *Disposición adicional decimocuarta. Del Defensor Universitario*: "... velar por el respeto a los derechos y las libertades de profesorado, de estudiantes y de personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios...". Durante el proceso de sus actuaciones se mantiene la más absoluta discreción, junto al empleo de la necesaria diligencia, desde los principios básicos de Confidencialidad, Neutralidad, Imparcialidad, Independencia e Informalidad, aplicables en la mayoría de las Defensorías Universitarias a nivel internacional¹

El Defensor Universitario no es, por tanto, un órgano ejecutivo y, en consecuencia, sus decisiones y propuestas no tienen carácter vinculante. Por ello no puede modificar por sí mismo acuerdos formales emanados de los Órganos de Gobierno de la Universidad, aunque puede emitir informes, en forma de sugerencias o recomendaciones, dirigidas a los responsables académicos y de gestión, para subsanar las posibles deficiencias e, incluso, sugerir y proponer cambios o modificaciones en determinados aspectos para la salvaguarda de los derechos de quienes integran la comunidad universitaria.

En base al cumplimiento de sus funciones, centralizado en la atención de las personas que integran la Comunidad Universitaria (estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador), se deduce que la Defensoría Universitaria atiende una gran variedad de asuntos y solicitudes que, siguiendo la tipificación realizada en memorias anteriores, se agrupan de manera sistemática en:

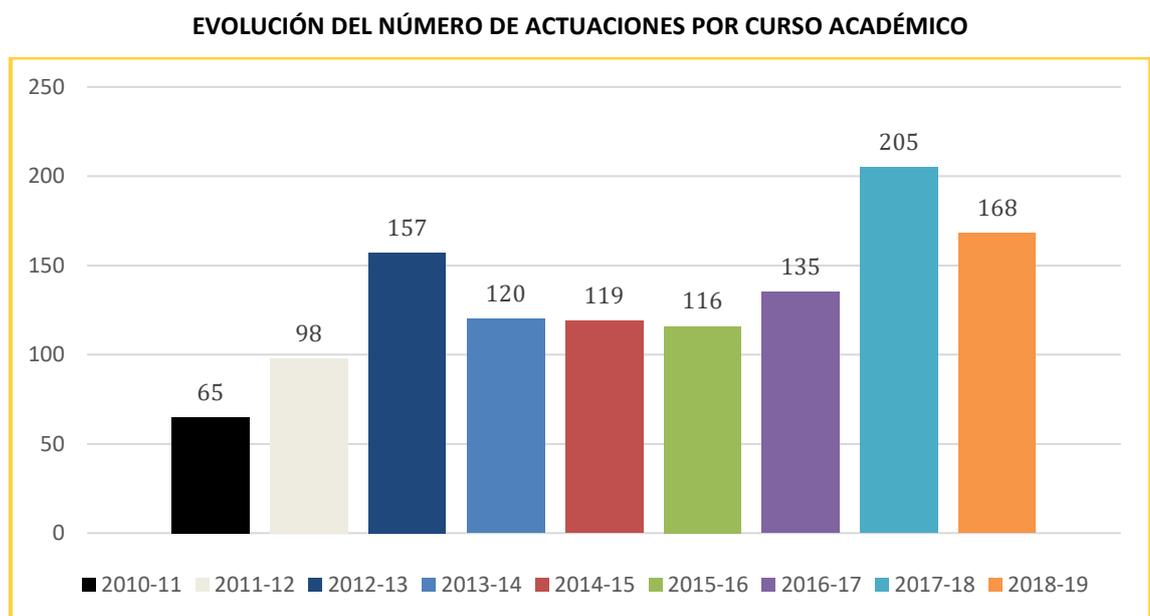
- **Consultas:** Comprende las solicitudes de información, asesoramiento o cuantas dudas se plantean relacionadas con aspectos normativos y administrativos de la Universidad, acerca de cómo ejercer sus derechos o cómo resolver los conflictos.
- **Mediación:** En los casos que se requiere, se actúa como mediador entre partes implicadas en un conflicto. Su intervención se enfoca en lograr un acuerdo lo más satisfactorio posible.

¹ Code of Ethics, International Ombudsman Association, https://www.ombudsassociation.org/index.php?option=com_content&view=article&id=148:code-of-ethics&catid=20:site-content, consultado en Abril 2019.

- **Quejas:** Comprende las reclamaciones presentadas cuando la persona interesada considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario perjudica sus derechos o intereses legítimos.

2.1 Número de actuaciones.

En el curso académico 2018/19 se realizaron 168 intervenciones; de las cuales 90 fueron consultas, 72 han sido quejas y 6 fueron intervenciones de mediación (Anexo I). Lo que supone 37 actuaciones menos respecto a las reflejadas en la anterior memoria, del curso académico 2017/18.

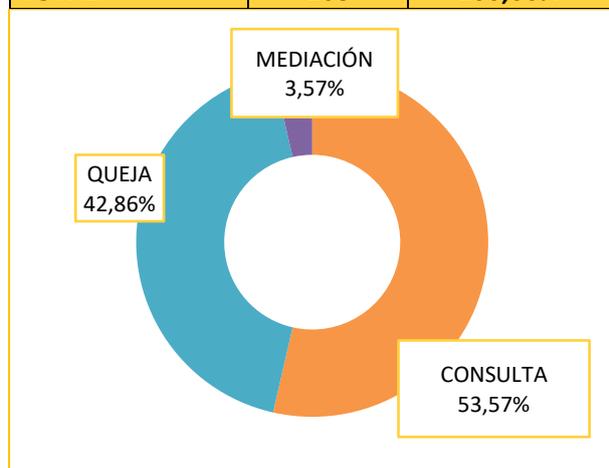


2.2 Tipo de actuaciones.

En cuanto al tipo de actuaciones realizadas durante el curso académico 2018/19, un 53,57% tuvieron por objeto la tramitación de consultas frente a un 42,86% de actuaciones de quejas y un 3,57% fueron mediación. Cifras que muestran un **aumento en la tarea de consultar, informar, asesorar y orientar** a los distintos miembros de la Comunidad Universitaria sobre temas relacionados con la vida académica, que junto con la **tramitación y resolución de quejas son las actividades principales del Defensor Universitario**, además de la actividad de mediar en los conflictos para intentar resolverlos de la manera más satisfactoria para las partes.

Tabla y Gráfico 1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ACTUACIÓN

TIPO DE ACTUACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CONSULTA	90	53,57%
QUEJA	72	42,86%
MEDIACIÓN	6	3,57%
TOTAL	168	100,00%

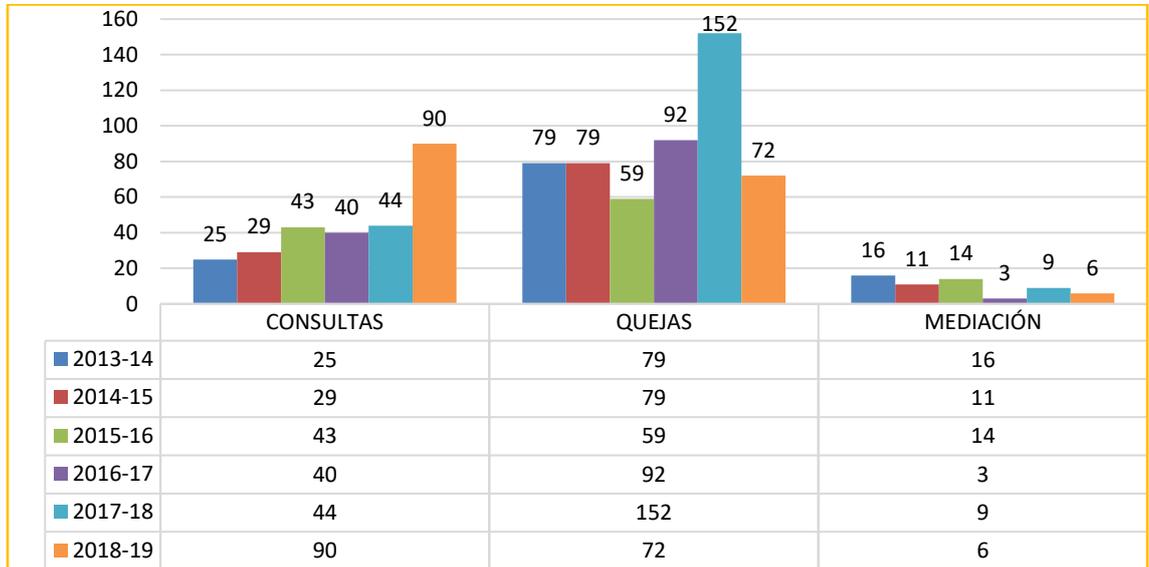


Si se comparan las actuaciones de este periodo con las del curso anterior, lo más significativo es el aumento del número de consultas (con un incremento de 104,55%) y un descenso del número de quejas (-52,63%) y de mediaciones (-33,33%).

Tabla y Gráfico 2. EVOLUCIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES POR CURSO ACADÉMICO

Tipo	2013-14	2014-15	Variación	%	2015-16	Var.	%	2016-17	Var.	%	2017-18	Var.	%	2018-19	Var.	%
CONSULTA	25	29	4	16,00	43	14	48,28	40	-3	-6,98	44	4	10,00	90	46	104,55
QUEJA	79	79	0	0,00	59	-20	-25,32	92	33	55,93	152	60	65,22	72	-80	-52,63
MEDIACIÓN	16	11	-5	-31,25	14	3	27,27	3	-11	-78,57	9	6	200,00	6	-3	-33,33

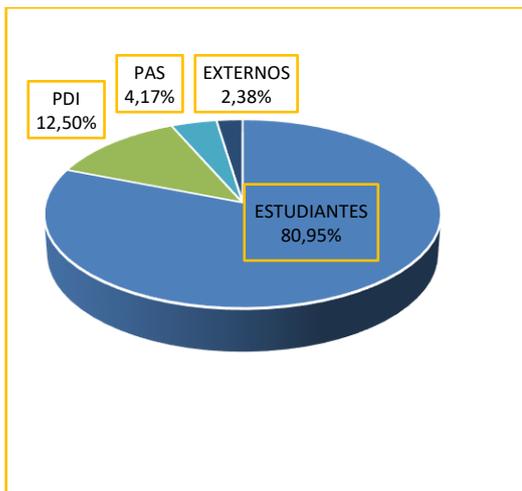
TOTAL	120	119	-1	-0,83	116	-3	-2,52	135	19	16,38	205	70	51,85	168	-37	-18,05
-------	-----	-----	----	-------	-----	----	-------	-----	----	-------	-----	----	-------	-----	-----	--------



2.3 Actuaciones por colectivos.

Más de un 80% de las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario se iniciaron a instancia del colectivo de Estudiantes. Se sitúa a gran distancia las interpuestas por el Personal Docente e Investigador (PDI) con un 12,50%, seguido del Personal de Administración y Servicios (PAS), con un 4,17% y por 2,38 % restante se originó en personas externas a la Universidad.

Tabla y Gráfico 3. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVO

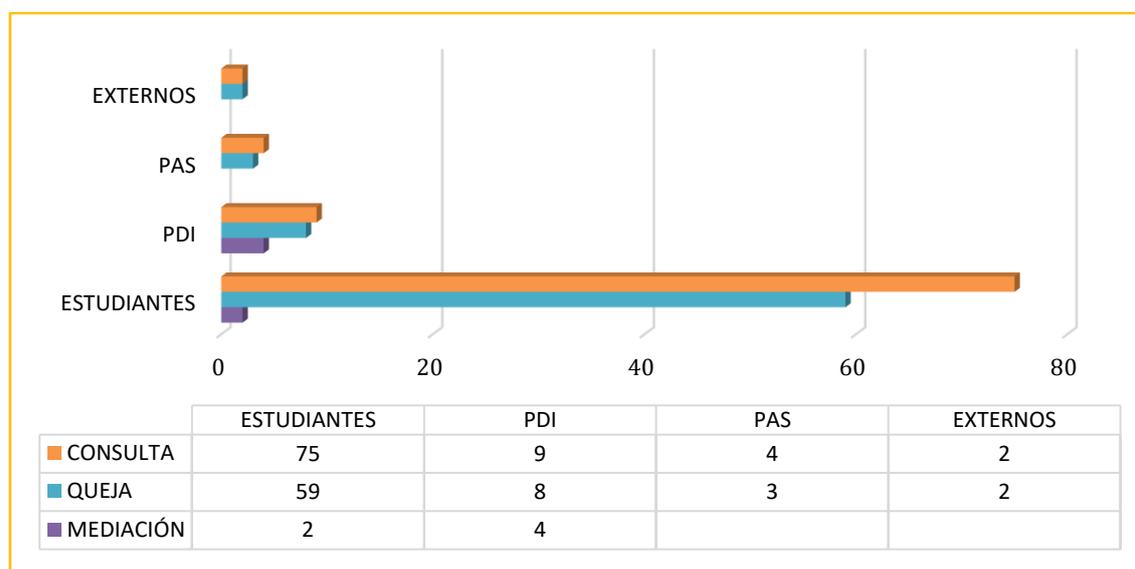


ACTUACIÓN POR COLECTIVO	NÚMERO	PORCENTAJE
ESTUDIANTES	136	80,95%
PDI	21	12,50%
PAS	7	4,17%
EXTERNOS	4	2,38%
TOTAL	168	100,00%

El colectivo de Estudiantes conforma el mayor grupo entre los miembros de la Comunidad Universitaria, según los datos expuestos en la Memoria Económica y de Gestión de 2018², y posiblemente también sea el más vulnerable. Si se pondera el número de actuaciones con la población universitaria correspondiente a cada uno de los colectivos se aprecia que, en proporción, el colectivo que más intervenciones solicitó fueron los estudiantes, seguido del colectivo de PDI y en tercer lugar el PAS. Se han atendido cuatro³ peticiones de origen externo a la Universidad.

Si se analizan las distintas actuaciones por colectivo se puede comprobar cómo las solicitudes de consultas y quejas del colectivo de Estudiantes son las actuaciones, con gran diferencia, más requeridas, seguida por la atención a las consultas y quejas presentadas por el Personal Docente e Investigador y por el Personal de Administración y Servicios. Cabe destacar el número de actuaciones de mediación iniciadas por el Personal Docente e Investigador.

Tabla y Gráfico 4. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVO Y TIPO DE ACTUACIÓN



² La comunidad universitaria está integrada por 24.388 personas: 21.672 estudiantes, 2009 PDI y 707 PAS, según datos recogidos en la Memoria Económica y de Gestión de 2018, aprobada el 20 de junio de 2019 por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social.

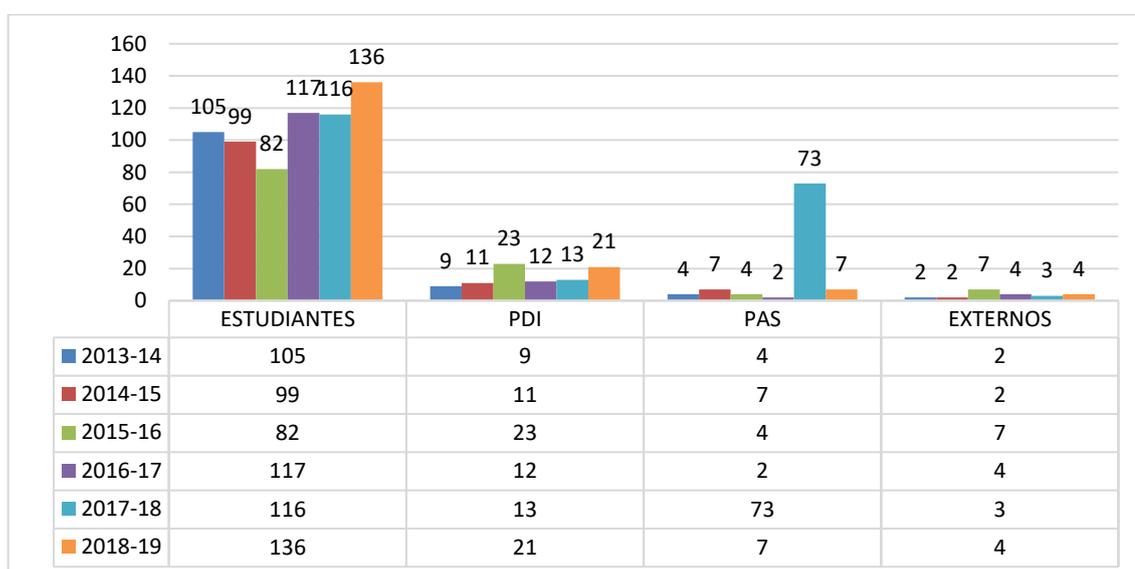
³ Las cuatro actuaciones del colectivo externo están relacionadas con:

- Consulta para poner en conocimiento la situación de antipropaganda y deudas contraídas con un profesor.
- Queja inadmitida a trámite sobre cumplimiento contrato de seguridad relacionado con la uniformidad de los vigilantes.
- Queja inadmitida a trámite de una reclamación de puesto de control de acceso y soporte informático adecuado a las necesidades a cubrir en uno de los campus de la universidad.
- Consulta sobre trámites para reconocimientos de crédito de actividad extracurricular por parte de una asociación.

Si se observan las actuaciones por colectivo de los últimos cursos académicos se advierte que, tras un descenso continuado de las peticiones recibidas por parte de los estudiantes (en los cursos académicos 2014/15 y 2015/16), ha habido un incremento desde curso académico 2016/17, que se mantiene en aumento un 17,24% en este curso académico motivado por las consultas y quejas atendidas en relación a ~~evaluación continua, revisión de exámenes, normas de permanencia, admisión y pago de reserva de Máster y adjudicación de procesos de Beca de movilidad no europea (MNE), Becas MEC, Erasmus+ y prácticas académicas extracurriculares.~~ Hay que señalar el aumento que se ha producido de las actuaciones iniciadas por el PDI por las ~~quejas recibidas relativas a la ayuda social de transporte y por la queja sobre el Plan de Formación 2018.~~ Por otro lado, hay un descenso notorio en el número de intervenciones iniciadas por el PAS, tras el gran aumento “excepcional” que hubo el curso anterior. En cuanto a las actuaciones a solicitud de personas externas se mantiene su número de actuaciones.

Tabla y Gráfico 5. EVOLUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVO

COLECTIVOS CURSOS	2013-14	2014-15	Variación	%	2015-16	Var.	%	2016-17	Var.	%	2017-18	Var.	%	2018-19	Var.	%
ESTUDIANTES	105	99	-6	-5,71	82	-17	-17,17	117	35	42,68	116	-1	-0,85	136	20	17,24
PDI	9	11	2	22,22	23	12	109,09	12	-11	-47,83	13	1	8,33	21	8	61,54
PAS	4	7	3	75	4	-3	-42,86	2	-2	-50	73	71	3550,00	7	-66	-90,41
EXTERNOS	2	2	0	0	7	5	250	4	-3	-42,86	3	-1	-25,00	4	1	33,33
TOTAL	120	119	-1	-0,83	116	-3	-2,52	135	19	16,38	205	70	51,85	168	-37	-18,05

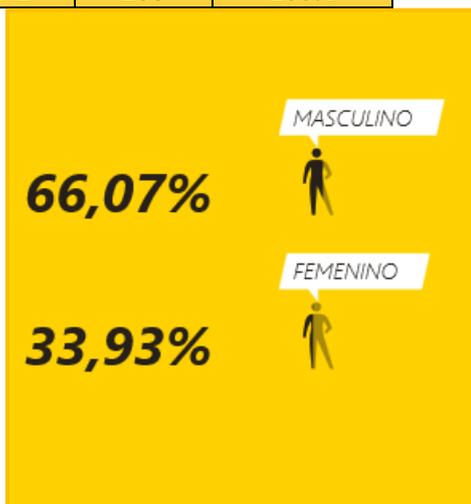


2.4 Actuaciones por sexo

El 66,07% de las personas que acudieron al Defensor Universitario eran de sexo masculino. El porcentaje restante, del 33,963%, correspondió al sexo femenino. Los porcentajes de participación han variado en un giro de 180 grados respecto al curso académico anterior, pero estabilizándose respecto a cursos académicos anteriores.

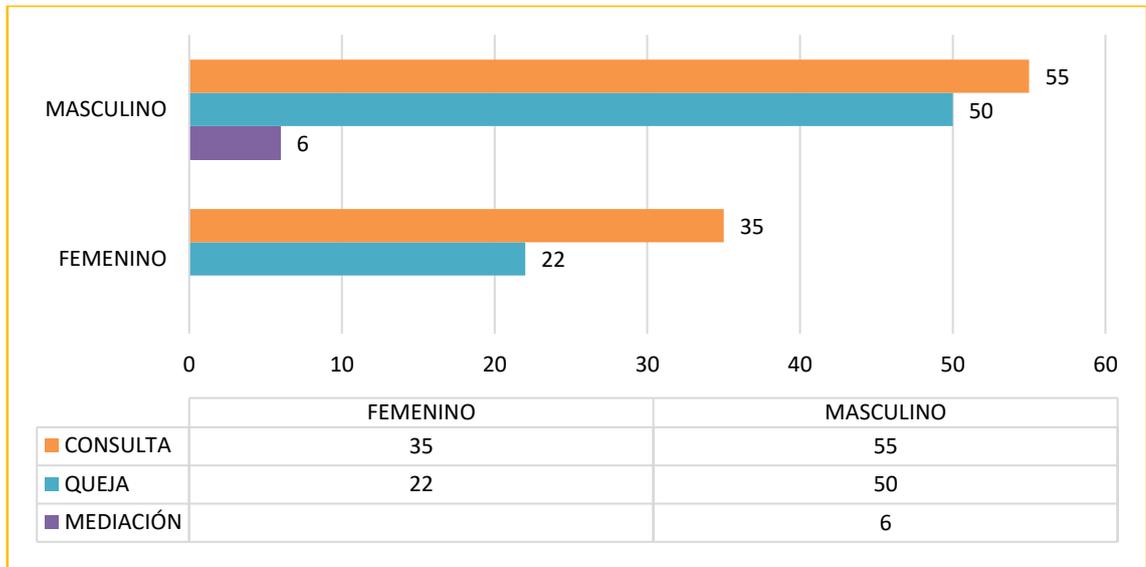
Tabla y Gráfico 6. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR SEXO

SEXO	NÚMERO	PORCENTAJE
FEMENINO	57	33,93%
MASCULINO	111	66,07%
TOTAL	168	100%



Atendiendo a la relación de sexo de los solicitantes y tipo de actuación, el sexo masculino ha presentado el doble número de consultas y quejas que el sexo femenino. Las intervenciones de mediación han sido solicitadas sólo el sexo masculino.

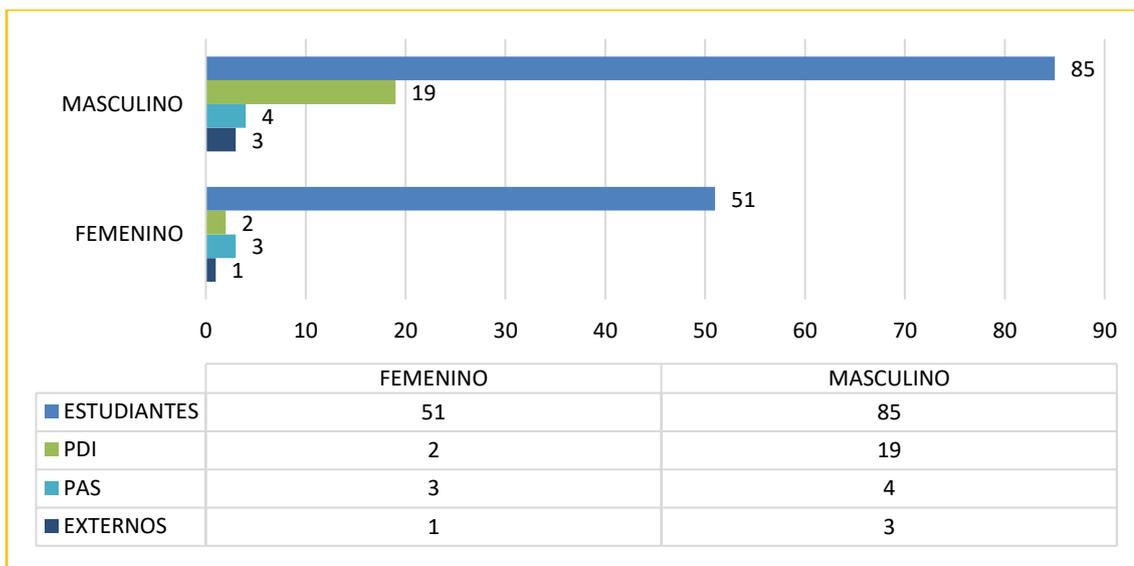
Tabla y Gráfico 7. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR SEXO Y TIPO DE ACTUACIÓN



Por colectivos, los Estudiantes de sexo masculino son los que más actuaciones han iniciado en la Defensoría Universitaria, seguido de Estudiantes sexo femenino. Cabe comentar la gran participación del sexo masculino dentro del colectivo de PDI.

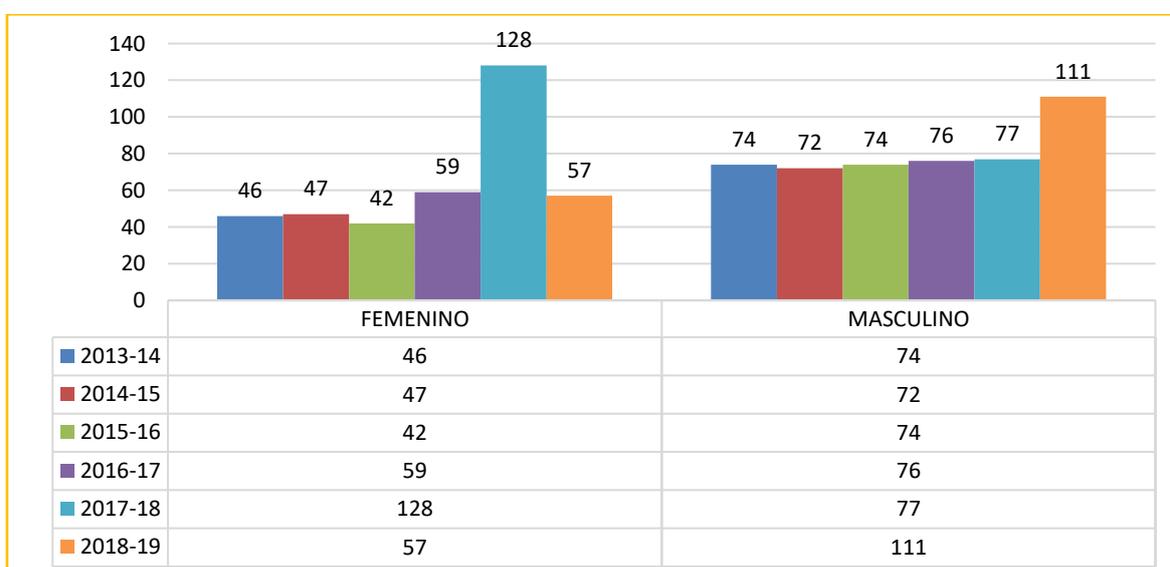
Tabla y Gráfico 8. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR SEXO Y COLECTIVO

SEXO POR COLECTIVO	ESTUDIANTES	PDI	PAS	EXTERNOS	TOTAL
FEMENINO	51	2	3	1	57
MASCULINO	85	19	4	3	111
TOTAL	136	21	7	4	168



Comparando estos datos con los de los últimos años se comprueba que, salvo el curso académico anterior 2017/18 en que hubo un cambio por la mayor presencia en las actuaciones realizadas a petición de personas del sexo femenino, se mantiene la tendencia, y se produce un aumento de las actuaciones realizadas a instancia de personas de sexo masculino.

Tabla y Gráfico 9. EVOLUCIÓN DE ACTUACIONES POR SEXO



2.5 Actuaciones por campus.

La mayoría de las actuaciones se han realizado en el Campus de Getafe con un 60,12%; seguido por el Campus de Leganés con un porcentaje de 28,57%, y del campus de Colmenarejo con un 7,74% para completar con un porcentaje 3,57% de participación en el Campus Madrid-Puerta de Toledo. La diferencia en los porcentajes refleja directamente el número de personas que estudian o trabajan en cada uno de los campus.

Tabla y Gráfico 10. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR CAMPUS Y TIPO DE ACTUACIÓN

NÚMERO DE ACTUACIONES					PORCENTAJE DE ACTUACIONES			
CAMPUS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
COLMENAREJO	11	2		13	6,55%	1,19%		7,74%
GETAFE	52	44	5	101	30,95%	26,19%	2,98%	60,12%
LEGANÉS	26	21	1	48	15,48%	12,50%	0,60%	28,57%
MADRID- PUERTA TOLEDO	1	5		6	0,60%	2,98%		3,57%
TOTAL	90	72	6	168	53,57%	42,86%	3,57%	100,00%

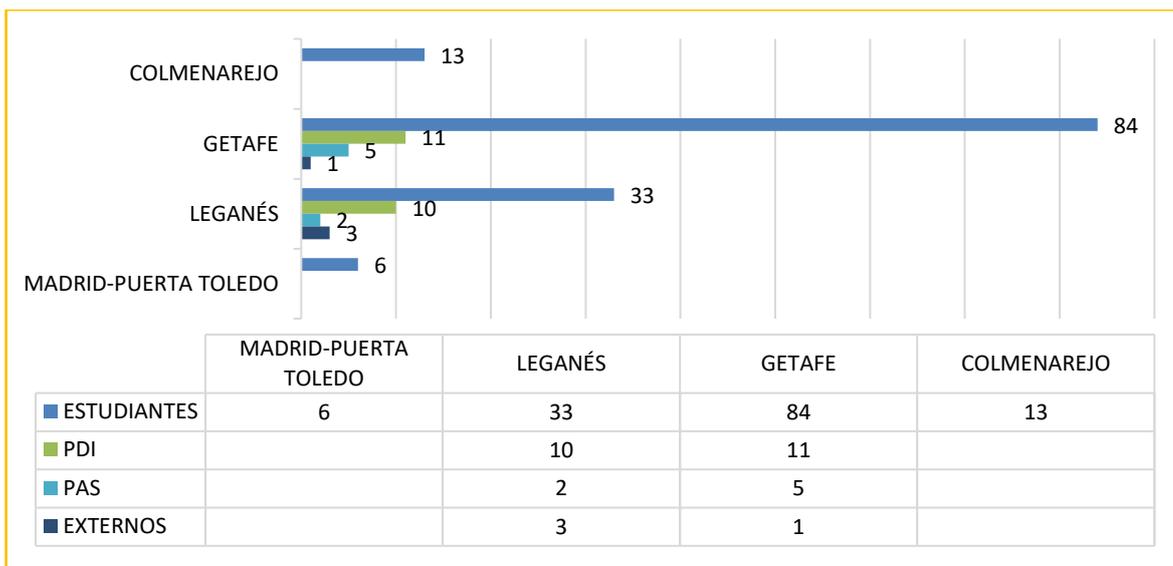
Si se hace referencia al tipo de actuación iniciada en cada uno de los campus, sobresale el número de actuaciones (consulta, queja y mediación) atendidas en el Campus de Getafe, con 101 casos, seguido del Campus de Leganés con menos de la mitad, con 48. Destacar el incremento de consultas en los campus de Getafe, Leganés y Colmenarejo y el descenso de quejas atendidas en los campus de Getafe y Leganés. Hay que señalar el número de quejas recibidas en el campus de Madrid- Puerta Toledo.



La distribución de las actuaciones por campus y colectivo no muestra ningún dato relevante, salvo el aumento producido en el campus de Colmenarejo por el colectivo de Estudiantes y el aumento en el campus de Leganés del colectivo de PDI.

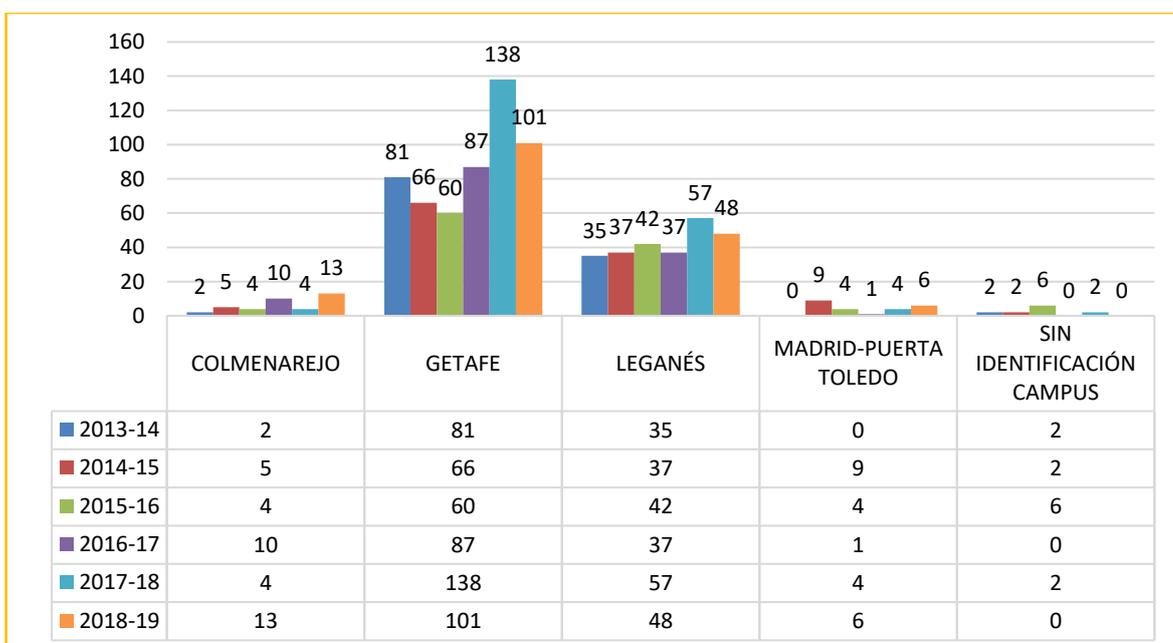
Tabla y Gráfico 11. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR CAMPUS Y COLECTIVO

TIPO	ESTUDIANTES	PDI	PAS	EXTERNOS	TOTAL
COLMENAREJO	13				13
GETAFE	84	11	5	1	101
LEGANÉS	33	10	2	3	48
MADRID-PUERTA TOLEDO	6				6
TOTAL	136	21	7	4	168



Al comparar los datos de las actuaciones del curso académico 2018/19 con los cursos precedentes se comprueba el descenso en el Campus de Getafe (138 a 101) y el aumento en el número de las procedentes del Campus de Colmenarejo (4 a 13). En el colectivo de PDI se produce mayor intervenciones en el Campus de Leganés (4 a 10). Las variaciones del resto de campus no presentar importancia a destacar.

Tabla y Gráfico 12. EVOLUCIÓN DE ACTUACIONES POR CAMPUS

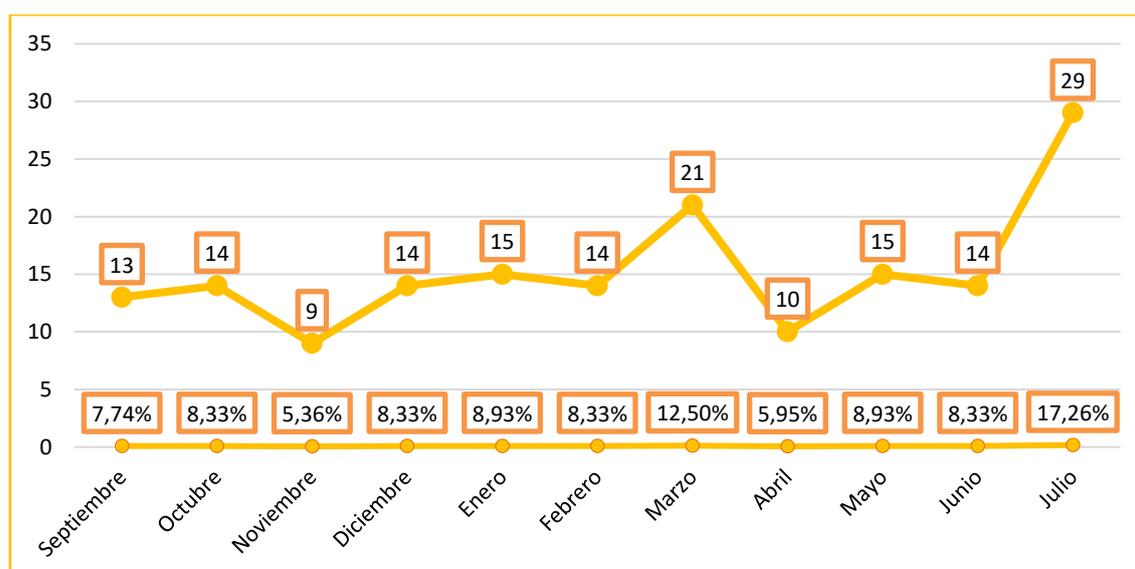


2.6 Actuaciones por meses.

Al considerar la distribución temporal de las intervenciones efectuadas de septiembre de 2018 a julio de 2019, se comprueba que los meses con mayor actividad fueron los meses de marzo y julio, que coinciden con periodos de matrícula, revisión de exámenes y comisiones de evaluación académica. Por el contrario, los meses valle, con menor intensidad, fueron los de abril y noviembre.

Tabla y Gráfico 13. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR MESES

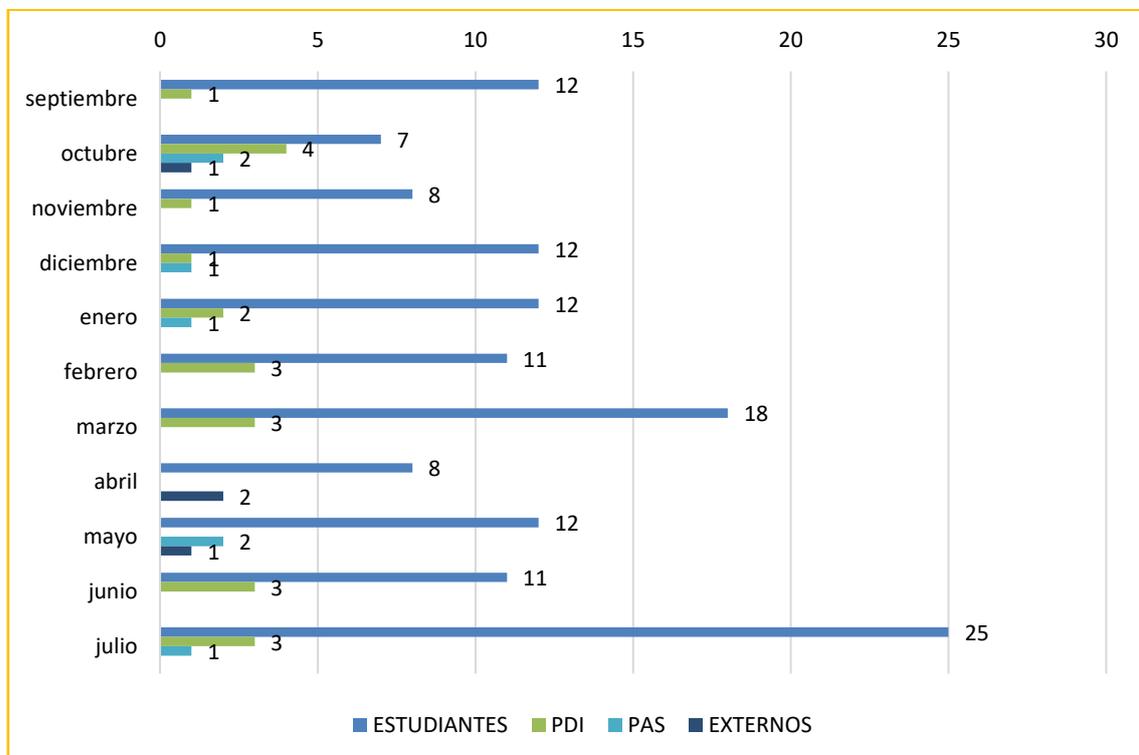
MESES	2018/19	PORCENTAJE
Septiembre	13	7,74%
Octubre	14	8,33%
Noviembre	9	5,36%
Diciembre	14	8,33%
Enero	15	8,93%
Febrero	14	8,33%
Marzo	21	12,50%
Abril	10	5,95%
Mayo	15	8,93%
Junio	14	8,33%
Julio	29	17,26%
TOTAL	168	100,00%



En la distribución de actuaciones por colectivo se manifiesta que el volumen de actuaciones por parte del colectivo de Estudiantes es el mayoritario, seguido a gran distancia por el colectivo de PDI y PAS.

Tabla y Gráfico 14. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR MESES Y COLECTIVO

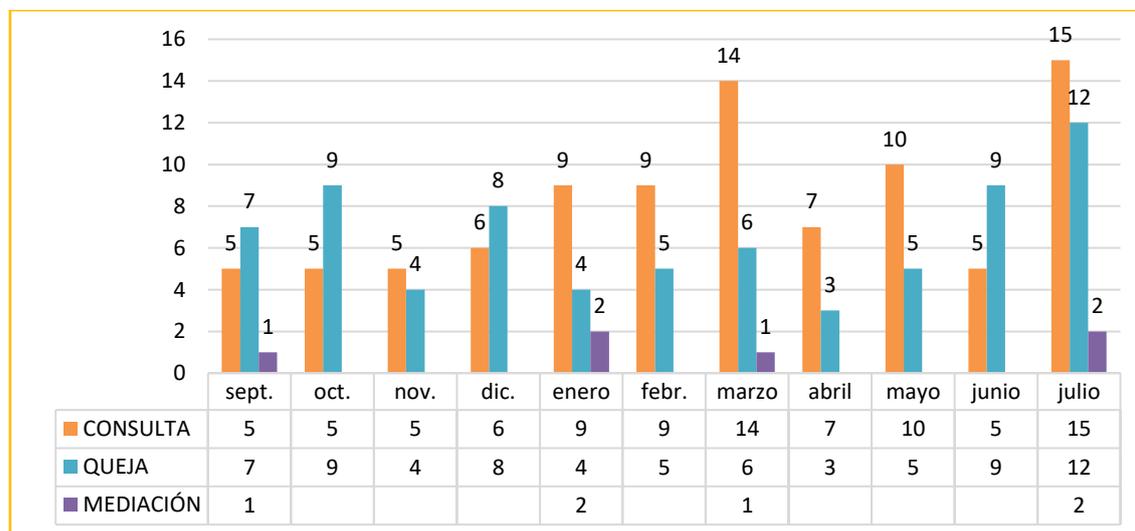
MESES POR COLECTIVO	ESTUDIANTES	PDI	PAS	EXTERNOS	TOTAL
Septiembre	12	1			13
Octubre	7	4	2	1	14
Noviembre	8	1			9
Diciembre	12	1	1		14
Enero	12	2	1		15
Febrero	11	3			14
Marzo	18	3			21
Abril	8			2	10
Mayo	12		2	1	15
Junio	11	3			14
Julio	25	3	1		29
TOTAL	136	21	7	4	168



De acuerdo con el tipo de actuación desarrollada, el mayor número de consultas se presentaron durante los meses de marzo y julio. En octubre, junio y julio fueron los meses donde se registraron el mayor número de quejas recibidas.

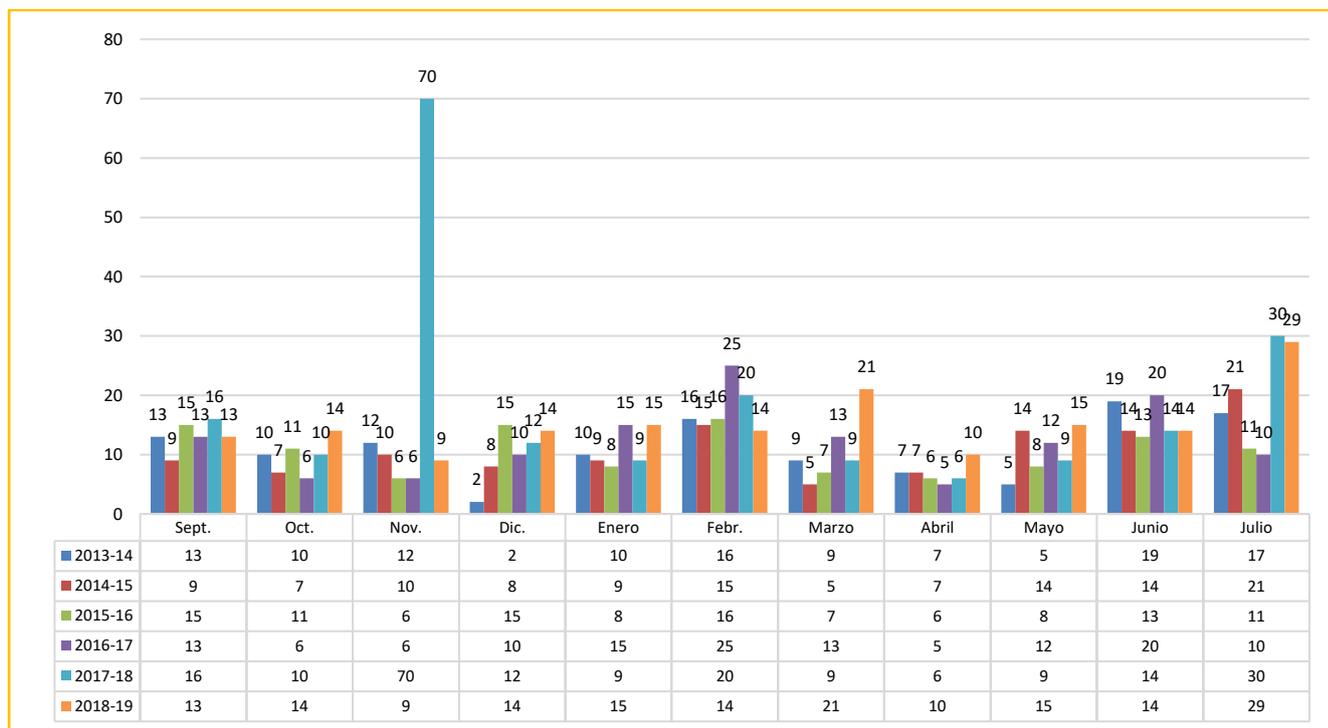
Tabla y Gráfico 15. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR MESES Y TIPO

TIPO ACTUACIONES POR MESES	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
Septiembre	5	7	1	13
Octubre	5	9		14
Noviembre	5	4		9
Diciembre	6	8		14
Enero	9	4	2	15
Febrero	9	5		14
Marzo	14	6	1	21
Abril	7	3		10
Mayo	10	5		15
Junio	5	9		14
Julio	15	12	2	29
TOTAL	90	72	6	168



En cierta medida, estos datos encuentran respaldo evolutivo si observamos lo sucedido en los últimos años, siendo el mes de febrero uno de los meses de mayor actividad, habiéndose desplazado parte de la actividad del mes de febrero al mes de marzo, igual que sucede con los meses de junio y julio.

Tabla y Gráfico 16. EVOLUCIÓN DE ACTUACIONES POR MESES

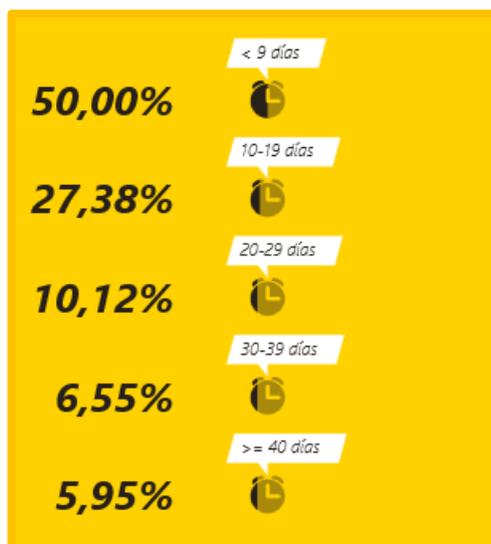


2.7 Tiempo medio de respuesta en las actuaciones.

En las actuaciones subsiguientes a las solicitudes recibidas, el tiempo medio de respuesta se situó entre 1 y 9 días (50%). Este dato aparece como uno de los rasgos a destacar, pues la Defensoría Universitaria desea siempre dar la mayor celeridad a la tramitación y resolución de los expedientes que en ella se reciben.

Tabla y Gráfico 17. TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

DÍAS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
< 9 días	50	33	1	84	50,00
10-19 días	22	22	2	46	27,38
20-29 días	6	8	3	17	10,12
30-39 días	8	3		11	6,55
>= 40 días	4	6		10	5,95
TOTAL	90	72	6	168	100



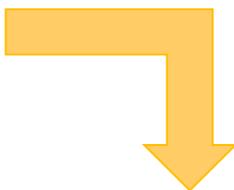
3. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS. TRAMITACIÓN Y RESULTADOS.

Para analizar con más detalle las quejas presentadas se toman como referente tablas y gráficos adjuntos, que se refieren tanto a los datos sobre la tramitación (tramitadas y no tramitadas), como a su resolución.

Tabla y Gráfico 18. TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS TRAMITADAS

QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE	TOTAL
Tramitadas	69,44%	50
Favorable	23,61%	17
Desfavorable	30,56%	22
Rechazada	12,50%	9
Desistimiento	2,78%	2
No tramitadas	30,56%	22
TOTAL	100,00%	72

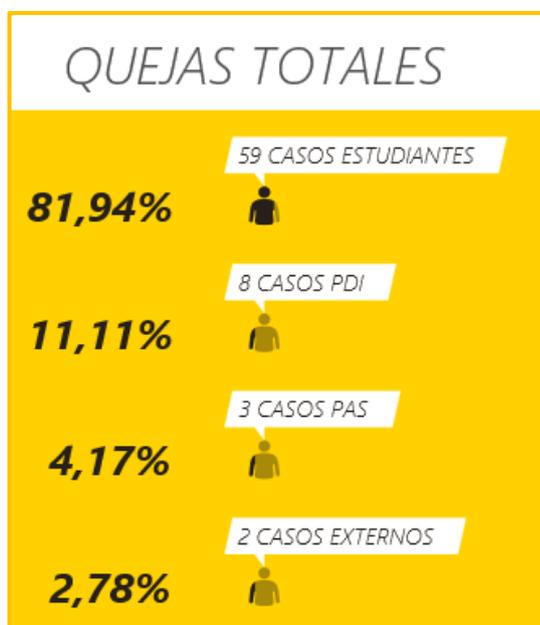
De las 72 quejas recibidas, 50 fueron tramitadas (69,44%) y 22 no fueron tramitadas (30,56%).



Como se puede observar, la resolución de las **quejas tramitadas** representa el porcentaje 69,44% sobre total de 72 casos. Las quejas tramitadas con resolución favorable, tras la intervención de la Defensoría, alcanza el 23,61%. Las quejas tramitadas que se resolvieron como desfavorables fue un 30,56%, y las quejas que fueron rechazadas, por no apreciarse ningún tipo de infracción ni vulneración de derechos, representaron el 12,50%, seguida de un porcentaje de 2,78% que representan a dos casos de desistimiento.

Tabla y Gráfico 19. QUEJAS TOTALES POR COLECTIVO

COLECTIVO POR QUEJAS	PORCENTAJE TOTAL	TOTAL	TRAMITADAS	NO TRAMITADAS	%TRAMITADAS
ESTUDIANTES	81,94%	59	44	15	88,00%
PDI	11,11%	8	3	5	6,00%
PAS	4,17%	3	3		6,00%
EXTERNOS	2,78%	2		2	
TOTAL	100,00%	72	50	22	100,00%



El colectivo que más quejas interpuso fue el de Estudiantes, con un 81,94%, frente los bajos porcentajes del PDI (11,11%), PAS (4,17%) y Externos (2,78%).

Quejas presentadas por los estudiantes:

Se recogen en las tablas que se muestran a continuación las titulaciones con mayor número de actuaciones, así como el asunto que les llevó a presentarlas.

Tabla y Gráfico 20. QUEJAS TOTALES POR TITULACIONES

TITULACIÓN	TRAMITADAS	NO TRAMITADAS	TOTAL	PORCENTAJE
Grado	25	7	32	57,87%
Administración de Empresas	6		6	11,35%
Comunicación Audiovisual		1	1	1,63%
Derecho	1	2	3	8,96%
Economía	1		1	2,28%
Estudios Internacionales	1		1	3,02%
Finanzas y Contabilidad	1	1	2	1,57%
Humanidades	1		1	0,33%
Ingeniería Biomédica		1	1	0,02%
Ingeniería Electrónica Industrial y Automática	1		1	3,10%
Ingeniería en Tecnologías de Telecomunicación	3		3	2,85%
Ingeniería en Tecnologías Industriales	2		2	4,38%
Ingeniería Informática	1	1	2	5,07%
Ingeniería Mecánica	1		1	2,54%
Periodismo	2		2	3,52%
Relaciones Laborales y Empleo	2		2	2,05%
Sociología	1		1	2,56%
Turismo		1	1	2,25%
Estudiante Programa de Intercambio	1		1	0,37%
Doble Grado	5	4	9	16,61%
Ciencias Políticas y Sociología	1		1	2,92%
Derecho y Administración de Empresas	2		2	3,00%
Derecho y Ciencias Políticas	1	1	2	3,74%
Estudios Internacionales y Derecho		1	1	1,47%
Ingeniería Informática y Administración de Empresas		1	1	2,79%
Periodismo y Humanidades	1	1	2	2,69%
Máster	13	2	15	19,13%
Máster en Acceso al Ejercicio de la Abogacía	1	2	3	3,76%
Máster en Biblioteca, Archivos y Continuidad Digital	1		1	0,91%
Máster en Ciencias Actuariales y Financieras	1		1	0,97%
Máster en Ciencias de las Religiones: Historia y Sociedad	1		1	0,72%
Máster en Documental y Reportaje Periodístico				
Transmedia	1		1	0,85%
Máster en Economía Industrial y de Mercados (Energía, telecomunicaciones y transporte)	1		1	0,58%
Máster en Estadística para la Ciencia de Datos	1		1	0,87%
Máster en Ingeniería de Sistemas Electrónicos y Aplicaciones	1		1	2,98%
Máster en Investigación Aplicada a Medios de Comunicación	1		1	1,16%
Máster en Marketing	1		1	1,05%
Máster en Mediación, Negociación y Resolución de Conflictos	1		1	0,66%
Máster en Multimedia y Comunicaciones	1		1	1,94%
Máster en Teoría y Crítica de la Cultura	1		1	2,67%
Doctorado	1	2	3	6,39%
Ciencia e Ingeniería de Materiales	1		1	3,14%
Estudios Avanzados en Derechos Humanos		1	1	2,90%
Ingeniería Mecánica y de Organización Industrial		1	1	0,35%
TOTAL	44	15	59	100 %

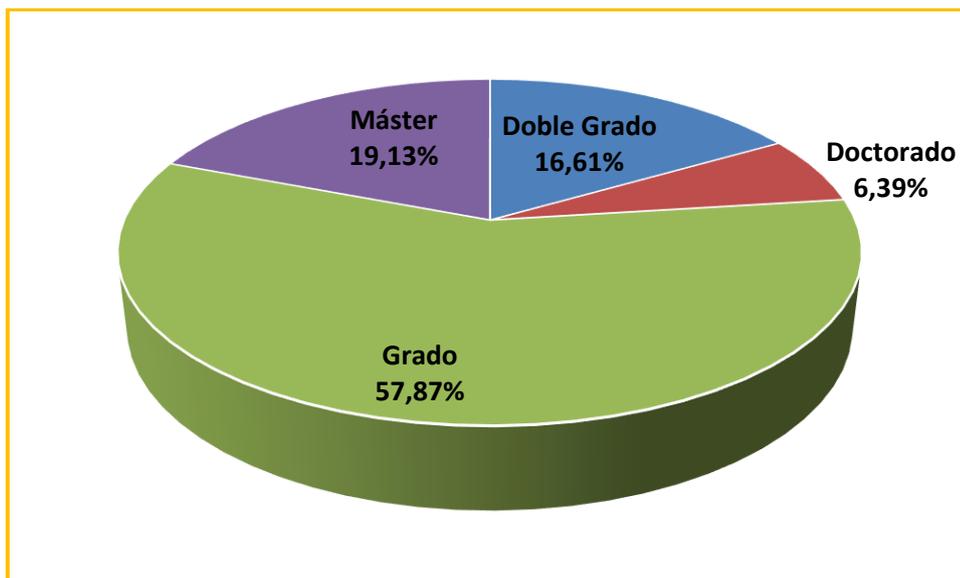


Tabla 21. ASUNTO DE LAS QUEJAS TRAMITADAS DE LOS ESTUDIANTES

ASUNTOS	RESOLUCIÓN					PORCENTAJE
	Favorable	Desfavorable	Rechazada	Desistimiento	TOTAL	
Acceso, Admisión y Matriculación	2	2	3		7	15,91%
Comportamientos sociales	1	2	2	2	7	15,91%
Evaluación y exámenes	3	2	1		6	13,64%
Planes de Estudio	4	2	1		7	15,91%
Prácticas		1	1		2	4,55%
Programas Movilidad		1			1	2,27%
Trabajo Fin de Grado/Master	2	2			4	9,09%
Trámites administrativos	2	2			4	9,09%
Servicios Administrativos	3	3			6	13,64%
TOTAL	17	17	8	2	44	100,00%

Quejas presentadas por el Personal Docente e Investigador (PDI): Se recibieron ocho quejas presentadas por este colectivo. Cinco no fueron tramitadas por falta de competencia, lo que no quiere decir que no se interviniera; dos de ellas solicitaban la anulación de las decisiones tomadas en el ámbito de la Dirección de un Departamento sobre la elección de candidatos de Becas Colaboración del Ministerio de Educación y sobre resolución publicada de 5 plazas de profesor asociado, además de solicitar en una tercera queja el cumplimiento de la normativa vigente para la aprobación del presupuesto en dicho Departamento, la cuarta estaba relacionada con problemas para obtener la autorización de residencia por parte de un profesor y la quinta sobre la denuncia prácticas reiterativas de autoplagios de dos profesores de un departamento.

Las tres quejas que fueron tramitadas, versaban sobre: la subida de tarifas del aparcamiento para profesores asociados y errores de procedimiento en la elaboración de encuestas de valoración docentes, ambas desfavorables. Una queja rechazada sobre la aplicación del estatuto EPIF del máximo de horas docentes en periodo de etapa predoctoral.

Quejas presentadas por el Personal de Administración y Servicios (PAS): Se limitaron tres quejas admitidas y con resolución desfavorables. Dos referidas a la formación de idiomas (Inglés) con la creación de más grupos para dar respuesta a la demanda a todas y todos trabajadores, no generando condiciones de desigualdad y exclusión en el plan de formación en inglés y ampliar los grupos de inglés dado que la formación es un servicio para todas y todos los trabajadores. Y una tercera queja sobre interpretación restrictiva del permiso por accidentes o enfermedad grave.

Quejas presentadas por personas ajenas a la Universidad: Fueron dos quejas interpuestas por personas ajenas a la universidad, ambas inadmitidas por falta de competencia y relacionadas con el Personal de Seguridad y Vigilancia.

4. ANÁLISIS DE LAS MEDIACIONES. TRAMITACIÓN Y RESULTADOS.

Mediaciones solicitadas por los estudiantes: Se realizaron dos actuaciones de mediación cuyos asuntos fueron los siguientes:

- Ante una situación conflictiva con un profesor.
- Reapertura de situación de conflicto del curso pasado entre un estudiante y un profesor.

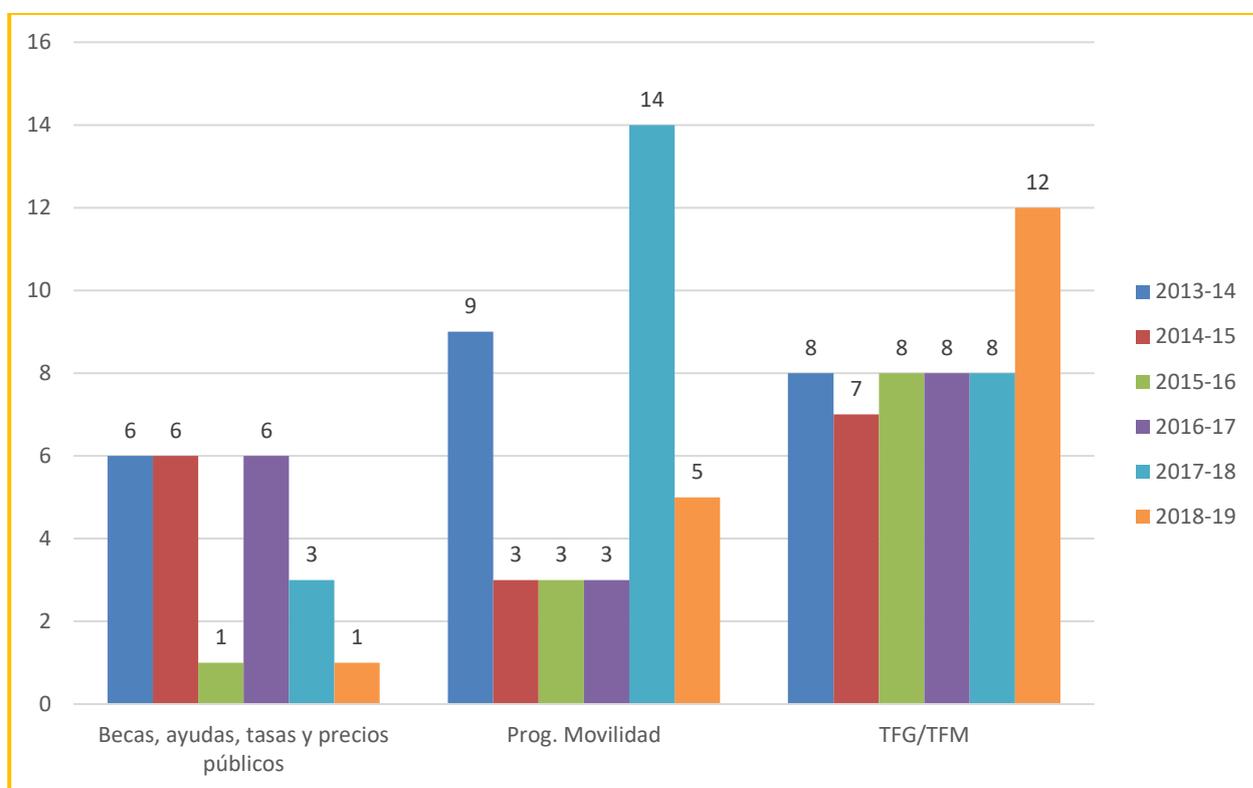
Mediaciones solicitadas por el PDI: Han sido cuatro las atendidas relativas a:

- Conflicto en un departamento derivado por el concurso de plazas de cuerpos de catedrático.
- Mediar ante resolución emitida por el Rector de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Mediación colectiva por parte de dos PDI ante la política de contratación de una plaza con la Dirección de un Departamento.
- Mediación colectiva por parte de dos PDI ante la política de contratación de una plaza de ayudante con la Dirección de un Departamento.

5. EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y CONSULTAS MÁS FRECUENTES DESDE EL CURSO 2013/2014.

Se muestra un gráfico relativo a los temas más recurrentes a lo largo de los últimos seis cursos académicos, realizando una descripción más detallada sobre la evolución de las quejas y consultas más frecuentes. Entre ellas se destacan claramente las relativas a Programas de Movilidad con un descenso significativo en el presente curso, seguido por un aumento de las relativas a los Trabajos de Fin de Grado y de Máster.

Gráfico 21. QUEJAS Y CONSULTAS DEL COLECTIVO DE ESTUDIANTES



Del gráfico precedente se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Becas, Ayudas, Tasas y Precios Públicos: Se mantiene el descenso, siendo uno el caso abordado.
- Programas de Movilidad: Tras una estabilización en cursos anteriores y un elevado incremento el curso inmediatamente anterior, se produce una caída hacia otra vez la estabilización de los casos atendidos, siendo para ese curso cuatro los casos de consulta y uno de queja.

- Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Master: Tras una estabilización en el número de quejas y consultas recibidas en la Defensoría, en el curso 2018/19 se produce un aumento en los casos, siendo doce los casos atendidos (ocho consultas y cuatro quejas), siendo los más frecuentes el proceso de reclamación de la calificación de la defensa del trabajo y la tutorización de los mismos.

Junto a estos asuntos más notorios, durante el curso académico 2018/19 se apreciaron otros que ya se habían constatado en cursos anteriores.

Tabla 22. ASUNTO DE LAS QUEJAS TRAMITADAS (44) Y CONSULTAS (75) DE LOS ESTUDIANTES.

ASUNTOS	Nº ACTUACIONES
Evaluación y exámenes	40
Acceso, Admisión y Matriculación	18
Comportamientos sociales (defraudación exámenes, plagio, acoso)	15
Trabajo Fin de Grado/Master	12
Planes de Estudio	10
Trámites Administrativos	7
Servicios Universitarios	7
Programas Movilidad	5
Prácticas	4

En lo concerniente a Evaluación y Exámenes se realizaron cuarenta actuaciones, entre consultas y quejas presentadas por parte de los estudiantes, cuyos asuntos se pueden clasificar en:

- Evaluación continua: sistema de evaluación, criterios de evaluación, cambio de criterios de las normas de evaluación comunicados el último día de clase, normativa aplicable a revisión de examen parcial por cambio de calificación por error material del profesorado, reclamar mala evaluación de profesorado, posibilidad de realizar examen en la convocatoria de Enero, sin seguir la evaluación continua, repetición de exámenes parciales por motivos ajenos al alumnado, ausencia a exámenes parciales por motivos de salud, enfermedad e intervención quirúrgicas del alumnado.

- Convocatoria ordinaria y extraordinaria; revisión de calificaciones, criterios de calificación, revisión oral, revisión en exámenes; plazo de publicación de notas finales, revisión después del cierre de actas, justificación de inasistencia a examen.
- Normativa de evaluación de Postgrado: cambio de normativa sobre la realización de exámenes a distancia sin ser informado el alumnado. Sobre normativa evaluaciones másteres oficiales y cambios de criterios de evaluación en la Ficha Reina publicada.
- Revisión ante la Dirección de Departamento.
- Comisión de Evaluación Académica; asesoramiento, actualización de expediente, cómo proceder ante una desestimación de la comisión, recurso posible ante la resolución de la comisión.

En lo correspondiente a Acceso, Admisión y Matriculación se atendieron dieciocho casos (once consultas y siete quejas) relacionados con matriculación, horarios, cambio de grupo, matriculación excesiva de alumnado en una asignatura, matrícula de créditos optativos, notas de acceso para los cambios internos de titulación, matriculación de asignaturas optativas, matriculación por canal telefónico. Y relacionado con los estudios de Posgrado sobre el proceso de admisión y selección de Master, matrícula y devolución de reserva de matrícula.

En la categoría de Comportamientos Sociales se han atendido quince casos entre consultas y quejas presentadas por parte del alumnado que engloban los asuntos sobre comportamiento y trato de profesorado, descontento con el trato de la Dirección de un Máster, discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, presunta situación de acoso sexual, de acoso escolar entre estudiantes, publicidad y uso indebido del logotipo de la Universidad para un evento ajeno a la misma, suplantación de identidad y derecho a la intimidad personal y presunta situación de defraudación exámenes.

Son doce las actuaciones relativas a Trabajos Fin de Grado/Postgrado, con asuntos como convocatorias, matriculación y coste económico del TFM, calificaciones obtenidas, proceso de reclamaciones, posibilidad de matricular TFG suspenso en el mismo año y situaciones de tutorización del TFG.

En lo correspondiente a Planes de Estudios se atendieron diez solicitudes de consulta y quejas: queja colectiva por la impartición de las asignaturas en inglés para garantizar la obtención de los créditos necesarios para la mención del Doble Grado en opción bilingüe, problema con una asignatura por el cambio de Plan de Estudios, transición del cambio del Plan de Estudios del Grado en Relaciones Laborales y Empleo, reconocimiento de créditos, información de las características esenciales del master e impugnación de la concesión de los premios extraordinarios de Postgrado, entre otros.

En los asuntos relacionados con los Trámites Administrativos y Servicios Administrativos se han atendido siete peticiones. En Trámites Administrativos se han abordado cuestiones sobre reclamación de devolución de reserva de plaza en un Colegio Mayor, devolución de tasas de un certificado, reclamación de título de master, o rectificación de la fecha de expedición de un título. Y en Servicios Administrativos se han atendido cuestiones relacionadas con el aparcamiento en una zona del campus de Getafe, ruidos por obras en una clase en el campus Puerta de Toledo, climatización de las aulas en el campus de Leganés, y masificación y ruido en una planta de la Biblioteca Rey Pastor ubicada en el campus de Leganés, etc.

Los asuntos atendidos por Programas de Movilidad, con un notable descenso han sido cinco, y ha estado relacionados con la convocatoria Erasmus, acreditación de nivel de idioma, posibilidad de solicitar plazas vacantes después de la segunda ronda de adjudicación, etc. Y por último, cuatro peticiones relacionadas con Prácticas: convalidación de Prácticas Externas, revisión del procedimiento extraordinario de adjudicación del Practicum en Doble Grado Derecho/ADE y validación de las Prácticas Curriculares y certificación de las horas impartidas como realización de Prácticas.

6. REUNIONES Y ENCUENTROS.

Los componentes de la Defensoría Universitaria participaron durante el curso académico 2018/19 en estas reuniones y encuentros:

- XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) Celebrado del 16 al 19 de octubre de 2019 en la Universidad de León, con las ponencias y las correspondientes mesas de trabajo:
 - “El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad”.
 - “La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos.”
 - “La imagen pública de la Universidad”.

- X Jornadas contra la Violencia de Género. 19 de noviembre de 2019. Intervención del Defensor Universitario en la presentación de la Mesa Redonda: "Bebés robados" Intervienen: Soledad Luque, Investigadora del Instituto de Estudios de Género UC3M y presidenta de la Asociación “Todos los niños robados son también mis niños”; Arancha Borrachero, catedrática del Departamento de Lenguas y Literaturas Extranjeras del Queensborough Community College de la Universidad de Nueva York; Maite Parejo, abogada y Vicepresidenta de la Asociación Pro-Derechos Humanos de España.

- Participación en los Actos celebrados con motivo del Día Internacional de la Mujer 2019 que se conmemora el 8 de marzo:
 - Conferencia inaugural, 4 de marzo: "Reflexiones sobre ideologías de género" a cargo de Carmen González Marín, profesora de filosofía Moral de la UC3M. Presenta: Emilio Olías Defensor Universitario UC3M.
 - Conferencia, 7 de marzo: "Religiones y patriarcado". Intervienen: Juan José Tamayo, profesor emérito en el Departamento de Análisis Social UC3M y miembro del IEG. Presenta: María del Mar Sánchez, Defensora Universitaria Adjunta UC3M.

- Jornada Técnica de Trabajo CEDU, 9 de Mayo de 2019 MADRID sobre "Escucha activa", celebrada en Escuela Técnica Superior de Montes, Forestal y del Medio Natural, Universidad Politécnica de Madrid.

- Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, celebrada el día 6 de junio de 2019 en la Universidad de Alcalá de Henares con las siguientes mesas de trabajo:
 - “La figura del profesor visitante en las universidades madrileñas”.
 - "Las Universidades madrileñas ante el fraude académico (copia en exámenes, plagio y suplantación de identidad). Normativa académica y disciplinaria”.
 - “La responsabilidad del personal administrativo en el tratamiento y la protección de datos personales”.

- Presentación de la Memoria Anual del Defensor Universitario del curso académico 2017/18 por Dr. D. Emilio Olías Ruiz, Defensor Universitario y D^a M^a Mar Sánchez Pinilla, Defensora Universitaria Adjunta, día 7 de junio de 2019, para su aprobación en el Pleno del Claustro de la Universidad Carlos III de Madrid.

- 15th. Annual Conference of the European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE). Celebrado del 25 al 28 de junio de 2019 en la Universidad de León, cuyo tema principal ha sido: "Defender y proteger los derechos dentro de la Educación Superior: inventario, mirar hacia el futuro". Se realizaron dos presentaciones por parte de la Defensoría Universitaria:
 - Structure of Staff in the Spanish Public Universities: Professional Career.
 - From the past to the future, through the present, with an Ombuds Spanish perspective.

7. CONCLUSIONES.

El número total de 168 entre solicitudes, quejas y mediación recibidas durante el curso 2018/19, denota que ha habido 37 entradas menos que en el curso anterior, pero debe de tenerse en cuenta que en el curso anterior uno de asuntos tratados había generado 68 solicitudes.

Entre los estudiantes se han incrementado las consultas sobre con Evaluación y exámenes, principalmente relacionadas con la Comisión de Evaluación Académica. También se ha incrementado los asuntos de Acceso, Admisión y Matriculación (18 frente a 15 en el curso anterior) principalmente vinculadas a matriculación, así como Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Master con temas centrados en la calificación de la defensa del trabajo y la tutorización de los mismos. Se produce un descenso en quejas relacionadas con los Programas de Movilidad.

Algunas de las consultas que los estudiantes han planteado se recibieron aún en fase inicial de desarrollo, por lo que se les pudo redirigir hacia los correspondientes canales, previstos en el funcionamiento de la actividad académica, para que los propios Centros, Unidades Administrativas o Servicios de la Universidad respondiesen a su solicitud. En otras ocasiones hubo que buscar soluciones desde la Defensoría Universitaria por la premura de las situaciones.

Por su parte, el colectivo del PAS, retoma su participación habitual, tras el elevado número de quejas que manifestó un malestar sobre la convocatoria de la ayuda social y sobre el plan de formación en el curso académico anterior. Por el contrario, el colectivo del PDI casi doble en número al total de actuaciones respecto al curso anterior, siendo de 21 intervenciones que representa un 12,50%, teniendo que destacar el número de peticiones atendidas en un Departamento de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación.

Este recuento no puede ocultar la aparición de nuevas situaciones problemáticas que, sin duda, vienen a alterar la convivencia académica. Se hacen patentes, aunque sea aún en dosis reducidas, ciertos comportamientos que suponen una confrontación innecesaria en la Comunidad Universitaria. En cualquier caso, deben de ser detectadas con rapidez para poder encauzarlas de forma constructiva. Sirven de arquetipo para valorar la actividad de mediación

que se realiza en la Defensoría Universitaria a la hora de solucionar los diferentes conflictos que pueden aparecer en la convivencia diaria.

Como en cursos anteriores, tiene que quedar patente el reconocimiento más claro y abierto por la acogida que nuestras propuestas y valoraciones han recibido de cada una de las personas a las que nos hemos dirigido en el cumplimiento de nuestro trabajo, tanto a la hora de solicitar información, como de intercambiar opiniones o de remitir las oportunas resoluciones. Todos los responsables institucionales desde el Rector, pasando por los jefes y miembros de los Servicios de Administración General de nuestra universidad, de los Centros y Departamentos, hasta Secretarías, Fundación de la Universidad y sus Servicios, Estudiantes y sus representantes, en fin, de todo el PAS y el PDI, han participado con buena disposición en la tarea común de solucionar los problemas identificados en las quejas, consultas y mediaciones solicitadas. En este punto, un año más hay que destacar cómo la relación entre la Defensoría Universitaria y los Decanatos, las Direcciones de Centros, Titulaciones y Departamentos, las diferentes Comisiones Académicas y Secretarías ha transcurrido siempre en un ambiente de buena comunicación y eficaz colaboración. Sin ella hubiese sido imposible conseguir agilidad en los procesos y alcanzar resoluciones a las reclamaciones planteadas.

Los cometidos que se han atendido en la Defensoría Universitaria se han podido ultimar gracias a la colaboración de sus componentes. Todos los que han actuado en ella durante el curso 2018/19 merecen que se les reconozca con especial gratitud el trabajo que han desarrollado y la voluntad de servicio mostrada: María del Mar Sánchez Pinilla y Paz Mayor. Se ha podido afrontar el trabajo en equipo y en todo momento han estado dispuestos a atender y recibir como se merecen a cada una de las personas que han buscado nuestra ayuda y acompañamiento. Igual que a todas y todos y cada uno de los miembros de la Comisión de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, por sus consejos acertados y sus mesuradas valoraciones cada vez que se les solicitó su intervención. Entre todos se ha buscado realizar un trabajo eficaz dentro de un ambiente agradable.

Seguimos a disposición de cada uno de los componentes de la Comunidad Universitaria, a la vez que les deseamos lo mejor en la vida académica y en la personal.

La información presentada en esta memoria contribuye a acrecentar la experiencia acumulada desde la Defensoría Universitaria. Lugar que, sin duda, se constituye como observatorio de nuestro funcionamiento y convivencia. Sin duda, referirse a la vida diaria en esta Defensoría es aceptar la presencia continuada de sorpresas, en ocasiones insospechadas, pues llegan solicitudes que afectan a todos los aspectos de la actividad de una comunidad tan extensa como la que conforma ya nuestra Universidad. Se ha tratado siempre de enfocar la complejidad de las situaciones planteadas desde una actitud conciliadora y una forma de actuar que posibilite el diálogo y construyese acuerdos. Con la ventaja de no tener que imponer, si no sugerir, elementos que permitiesen la conformidad, a ser posible lejos de cualquier parcialidad en las resoluciones.

A conseguirlo ha colaborado de manera fundamental la independencia de actuación que en todo momento han respetado las Autoridades Académicas y los Gestores Administrativos. En colaboración intachable que ha caracterizado también a cada uno de los miembros de nuestra comunidad que han acudido o recibido solicitudes desde esta Defensoría. Esta colaboración intachable se extiende a todas las personas que han intervenido en la resolución de cada uno de los casos que hemos atendido en estos años. Muy especialmente a los integrantes de la Comisión de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario y a las personas que trabajan y han trabajado cada día para que se cumpliera la misión que la Universidad nos había encomendado. Este agradecimiento quiere reconocer la colaboración desinteresada y la participación honesta de cada uno de ellos.

8. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el año 2019 procede del programa presupuestario AA1.E de Órganos de Gobierno, que destina a gastos generales y de funcionamiento, englobados en el capítulo 2.

A continuación se presenta un desglose del gasto por concepto presupuestario con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado a fecha 27/11/2019.

Clave Orgánica: 30.AA1.E

Programa	Económica	Concepto	Crédito Inicial	Crédito Total	Gastado	% Gastado	Saldo Disponible
121E	220.00	MATERIAL DE OFICINA	1.540	1.540	594,97	38,57%	945,03
	220.03	REPROGRAFÍA	390	390	61,35	15,64%	328,65
	222.00	TELÉFONOS	2.880	2.880	720,46	25%	2.159,54
	223	TRANSPORTES	200	200	0,00	0%	200,00
	226.02	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	1.430	1.430	0,00	0%	1.430,00
	226.09	OTROS GASTOS	2.040	2.040	507,86	24,85%	1.532,14
	230	DIETAS	4.085	4.085	943,49	23,08%	3.141,51
	231	LOCOMOCIÓN	5.180	5.180	425,00	8,20%	4.755,00
	233	OTRAS INDEMNIZACIONES	1.750	1.750	1.090,00	62,28%	660,00
TOTALES DEL CAPÍTULO 2			19.495	19.495	4.343,13	22,27%	15.151,87

ANEXO I: DETALLE DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

A continuación, se relacionan las 168 actuaciones realizadas durante el pasado curso académico 2018/19:

CONSULTAS		
Nº	COLECTIVO	ASUNTO
6	ESTUDIANTES	Sobre Comisión de Evaluación Académica ante posible rechazo de dispensa justificada.
8	ESTUDIANTES	Cómo proceder ante presunto uso indebido del logo de la Universidad para un evento promovido por una discoteca ajena a la misma.
9	PDI	Cuestión de salud laboral.
10	ESTUDIANTES	Actualización del expediente para solicitar la Comisión de Evaluación Académica.
11	ESTUDIANTES	Cómo proceder a la desestimación de la comisión de evaluación académica ante su solicitud de pedir una quinta convocatoria en una asignatura.
13	ESTUDIANTES	Presentar nuevo recurso a la Comisión alegando falta de motivación ante desestimación de recurso de alzada ante el Rector tras la resolución desestimatoria de la Comisión de Evaluación Académica del curso académico 2014/15.
14	PDI	Poner en conocimiento que un estudiante no ha sido una posible víctima de "Novatadas".
20	ESTUDIANTES	Recurso a presentar ante resolución de la Comisión de Evaluación.
21	ESTUDIANTES	Convocatorias, matriculación y coste económico del Trabajo Fin de Master.
22	EXTERNOS	Poner en conocimiento situación de antipropaganda y deudas contraídas con un profesor.
25	ESTUDIANTES	Posibilidad de examinarse sin seguir la evaluación continua en la convocatoria de enero.
26	ESTUDIANTES	Revisión del uso de correos masivos utilizados por la Fundación UC3M y empresas colaboradoras privadas y regulación para promocionar eventos de Estudiantes y profesores.
31	ESTUDIANTES	Sistema de evaluación continua.
34	ESTUDIANTES	Cómo proceder para justificar la asistencia al grupo asignado, habiendo asistido a otro grupo por incompatibilidad de horario.
36	ESTUDIANTES	Normativa de Evaluación de Postgrado.
37	PAS	Sobre pintadas aparecidas en la Universidad.
39	PDI	Procedimiento de desempate en las becas de movilidad Predoctoral UC3M.
40	ESTUDIANTES	Calificación de notas finales y comunicación oral con el profesor.
43	ESTUDIANTES	Cómo proceder ante una evaluación que no ha podido presentarse por temas de salud, teniendo que desplazarse a su país de origen.
48	ESTUDIANTES	Interpretación de las normas de evaluación continua ante una intervención quirúrgica el día previo a un examen de la evaluación continua: no puede asistir al examen parcial y quiere saber la posibilidad de realizar el examen otro día.
52	ESTUDIANTES	Posibilidad de cursar la última asignatura pendiente para terminar la carrera.
54	PAS	Consulta sobre el último concurso de méritos publicado para el Personal de Administración y Servicios.
55	ESTUDIANTES	Consulta sobre 6 créditos optativos pendientes de matricular, teniendo aprobado el Trabajo Fin de Grado.
59	ESTUDIANTES	Posibilidad de revisar las puntuaciones mínimas para los cambios de grados internos en la Universidad.
60	ESTUDIANTES	Posibilidad de revisar el procedimiento extraordinario de adjudicación del Practicum para Doble Grado Derecho/ADE.
61	ESTUDIANTES	Publicidad de una fiesta apropiándose del nombre de la universidad.
62	ESTUDIANTES	Revisión de examen.
63	ESTUDIANTES	Validación de las Prácticas Curriculares.
65	ESTUDIANTES	Excede del plazo fijado para la entrega de notas finales.
66	ESTUDIANTES	Reconocimiento de 1 crédito por actividad de pasaporte.
67	ESTUDIANTES	Cómo reclamar una información académica a un servicio de la Universidad.
68	ESTUDIANTES	Revisión de examen de asignatura en cuarta convocatoria.
69	ESTUDIANTES	Normativa ante un exceso número de alumnos en un aula.
72	ESTUDIANTES	Oferta de asignaturas optativas en el Grado de Sociología.
73	ESTUDIANTES	Fecha de revisión de examen después de cierre de actas.
74	ESTUDIANTES	Calificación obtenida en el Trabajo Fin de Grado.

75	PDI	Reclamación de anticipo derivado de estancia Formación de Profesorado Universitario (FPU)
76	PDI	Dónde acudir ante un correo electrónico que ha recibido relativo a la situación de desaparición de una estudiante del Programa Internacional.
77	ESTUDIANTES	Cómo proceder ante un problema con la solicitud de la Convocatoria Erasmus+ por no haber realizado la acreditación del nivel de inglés.
80	ESTUDIANTES	Posible situación de acoso escolar (bullying) entre estudiantes.
82	PDI	Forma y comunicación de la baja del contrato como Ayudante Doctor. Efectos del silencio de la Administración en un recurso de reposición.
84	ESTUDIANTES	Situación económica y familiar de una estudiante-becaria de la Universidad.
85	ESTUDIANTES	Posibilidad de matricular Trabajo Fin de Grado, en el mismo año, una vez suspenso.
86	PDI	Procedimiento a seguir ante la detección de un posible trabajo robado.
87	ESTUDIANTES	Negación de la compulsa de títulos oficiales
88	PDI	No inclusión en el finiquito de vacaciones no disfrutadas.
89	ESTUDIANTES	Irregularidades en revisión de examen de una asignatura.
90	ESTUDIANTES	Irregularidades en revisión de examen de una asignatura.
91	ESTUDIANTES	Como proceder ante problema con las asignaturas en la estancia de Erasmus.
92	ESTUDIANTES	Posibilidad de anular y/o cambiar la asignatura optativa de Humanidades ante presunta situación incómoda en la clase por parte de algún estudiante.
95	ESTUDIANTES	Irregularidades en la revisión de examen de una asignatura.
96	ESTUDIANTES	Error de calificación de superación de convocatoria de una asignatura en el expediente académico: aparece aprobada en segunda convocatoria cuando la aprobó en primera convocatoria.
97	ESTUDIANTES	Presunta suplantación de identidad.
101	ESTUDIANTES	Solicitud de plazas vacantes tras la 2ª ronda en la Convocatoria Erasmus+.
102	ESTUDIANTES	Posibilidad de repetir un examen parcial a varios estudiantes que llegaron tarde al examen debido a una avería en el tren de cercanías.
103	ESTUDIANTES	Sobre normativa evaluaciones másteres oficiales y cambios de criterios de evaluación en la Ficha Reina publicada.
104	ESTUDIANTES	Sensación de indefensión y desamparo derivada de la inadmisión, por parte de la Dirección de un Departamento ante reclamación presentada
106	ESTUDIANTES	Facturación de un máster de la Fundación.
107	ESTUDIANTES	Posibilidad de optar a las plazas libres de la Convocatoria de Erasmus, de manera excepcional, al tener menos nota de la establecida como requisito, quedando plazas libres sin cubrir.
108	ESTUDIANTES	Consulta posible mediación ante situación con un profesor producida en la revisión de un examen.
113	PAS	Tratamiento de datos personales en la gestión electrónica de peticiones de servicio de cafetería y catering.
114	ESTUDIANTES	Proceso de admisión y selección de un Master.
115	EXTERNOS	Trámites para reconocimientos de crédito de actividad extracurricular por parte de asociación.
116	ESTUDIANTES	Posible situación de acoso de un estudiante del Programa de Intercambio.
117	PDI	Criterios que se han aplicado en un departamento para la renovación del personal docente.
118	ESTUDIANTES	Asesoramiento ante situación crítica de tutela en el Trabajo Fin de Grado.
120	ESTUDIANTES	Notas de evaluación continua y criterios de evaluación aplicados en una asignatura.
125	PAS	Limitación de las condiciones de trabajo por motivos de salud.
126	ESTUDIANTES	Asesoramiento ante una revisión de examen oral.
128	ESTUDIANTES	Trabajo Fin de Grado acabado pero sin revisar porque no tiene asignado formalmente un tutor.
131	ESTUDIANTES	Criterios de calificación de la asignatura en el examen final.
132	ESTUDIANTES	Matrícula de una asignatura.
133	ESTUDIANTES	Publicación de lista de calificaciones finales vencido el plazo establecido.
136	ESTUDIANTES	Solicitar la Comisión Evaluación Académica.
137	ESTUDIANTES	Asesoramiento en una presunta situación de copia con dispositivo móvil.
143	ESTUDIANTES	Posibilidad de realizar Proyecto Fin de Carrera de titulación extinguida.
147	ESTUDIANTES	Proceso de revisión de calificación de asignatura suspensa.
148	ESTUDIANTES	Última asignatura suspensa, habiendo solicitado ya la compensación para otra asignatura este año.
149	ESTUDIANTES	Proceso de reclamación defensa Trabajo Fin de Grado.
153	ESTUDIANTES	Delegada de titulación consulta, en representación de una estudiante, sobre la aplicación de la normativa de revisión examen parcial por cambio de calificación por error del profesor, es la última asignatura para terminar su carrera.
154	ESTUDIANTES	Solicitar CEA de una asignatura condicionada con la revisión de otra asignatura suspensa.
155	ESTUDIANTES	Reclamación de notas ante un incumplimiento de la normativa de evaluación.
156	ESTUDIANTES	Cómo reclamar ante la Dirección de la EPS el Trabajo Fin de Grado que tiene suspenso.
157	ESTUDIANTES	Desestimada reclamación criterios de corrección de examen de una asignatura ante la Dirección del Departamento.
159	ESTUDIANTES	Convocatoria de Becas del Programa Talento UC3M.

160	ESTUDIANTES	Compatibilizar horario de prácticas con una asignatura.
161	ESTUDIANTES	Reclamar ante una mala evaluación de un profesor.
162	ESTUDIANTES	Coincidencia de horario entre asignatura y practicas
163	ESTUDIANTES	Completar pago de un Abonaré para poder realizar la matrícula.
164	ESTUDIANTES	Permanencia en segunda titulación.
TOTAL 90		

QUEJAS		
Nº	COLECTIVO	ASUNTO
1	ESTUDIANTES	Coincidencia de horario de dos asignaturas.
3	ESTUDIANTES	No obtiene respuesta de la Dirección de un Departamento tras manifestar descontento con un profesor del mismo.
4	ESTUDIANTES	Problemas con la matriculación.
5	ESTUDIANTES	Disconformidad con el cambio de horario de un grupo de una asignatura del Grado en Periodismo.
7	ESTUDIANTES	Matriculación.
12	ESTUDIANTES	Falta de aire acondicionado en un edificio.
15	PAS	Crear más grupos de inglés para dar respuesta a la demanda a todas y todos los trabajadores, no generar condiciones de desigualdad y exclusión en el plan de formación en inglés.
16	ESTUDIANTES	Queja del comportamiento de un profesor en clase.
17	ESTUDIANTES	Renovación funcionalidad TUI a distancia.
18	ESTUDIANTES	Alumno del Programa de Intercambio se queja del comportamiento de un profesor.
19	PAS	Ampliar los grupos de inglés dado que la formación es un servicio para las y los trabajadores.
23	ESTUDIANTES	Celebración de acto religioso en institución pública
24	PDI	Anular decisión tomada para la elección de candidatos de Becas Colaboración del Ministerio de Educación.
27	PDI	Anular resolución publicada de 5 plazas de profesor asociado, sin ser aprobadas por Comisión Permanente ni Consejo de Departamento.
28	ESTUDIANTES	Calificación obtenida en el Trabajo Fin de Máster.
29	PDI	Subida de tarifas del aparcamiento para profesores asociados.
30	PDI	Cumplimiento de la normativa vigente para la aprobación del presupuesto del Departamento.
32	ESTUDIANTES	Reclama devolución de reserva de plaza en la Residencia de Estudiantes.
33	ESTUDIANTES	Impartición de las asignaturas en inglés para garantizar la obtención de los créditos necesarios para la mención del Doble Grado en opción bilingüe.
35	ESTUDIANTES	Devolución de matrícula de máster por defecto de información de las características esenciales del master.
38	ESTUDIANTES	Impugnación de la concesión de los premios extraordinarios de Postgrado en Doble Master.
41	ESTUDIANTES	Ruidos por obras en una clase en el campus Puerta de Toledo.
42	ESTUDIANTES	Falta de respeto de la Dirección de un Máster en una reunión con los estudiantes de máster sobre las asignaturas impartidas en el primer cuatrimestre.
44	ESTUDIANTES	No ha sido informada del cambio de normativa sobre la realización de exámenes a distancia y quiere que se le mantengan las condiciones iniciales.
45	ESTUDIANTES	Reclamación sobre reconocimiento de Prácticas extracurriculares.
46	ESTUDIANTES	Problemas con una asignatura por el cambio de Plan de Estudios.
47	ESTUDIANTES	Devolución de tasas de un certificado no oficial.
49	ESTUDIANTES	Revisión de días de cierre del centro deportivo.
51	ESTUDIANTES	Reclamación de título de master por error tipográfico.
53	ESTUDIANTES	Problemas por la transición del cambio del Plan de Estudios del Grado en Relaciones Laborales y Empleo.
56	ESTUDIANTES	Discriminación racial de un profesor ante unos alumnos asiáticos e incumplimiento de las horas de docencia por parte del profesor.
57	ESTUDIANTES	Cambio de criterios de normas de evaluación continua de una asignatura comunicados el último día de clase.
64	ESTUDIANTES	Comportamiento y trato por parte de un profesor.
70	ESTUDIANTES	Problemas con asignaturas optativas (habilidades transversal) en turno de mañana, ya que trabaja en turno de tarde.

71	ESTUDIANTES	Cumplimiento de la Ley de Transparencia ante la falta de información solicitada a la Delegación de Estudiantes relativa a una partida de gasto presupuestario.
78	ESTUDIANTES	Problemas de mantenimiento en los vestuarios del Polideportivo de Getafe.
79	ESTUDIANTES	Protesta por el cartel publicitario de una asociación Carlos Marx que anuncia un encuentro sobre la situación en Venezuela.
81	ESTUDIANTES	Problema de aparcamiento en zona exterior del edificio 17.
83	PDI	Problema para obtener la autorización de residencia.
93	ESTUDIANTES	Frío en un aula del campus de Leganés.
94	ESTUDIANTES	Readmisión en un Máster o devolución del importe pagado.
99	ESTUDIANTES	Comportamiento indebido por parte de la Dirección de la Biblioteca de Humanidades.
100	EXTERNOS	Incumplimiento contrato de seguridad en relación a la uniformidad de los vigilantes.
105	EXTERNOS	Reclamación de un puesto de control de acceso y soporte informático adecuado a las necesidades a cubrir en el campus de Leganés.
109	ESTUDIANTES	Queja de espacios comunes: aparcamiento y de la biblioteca.
110	ESTUDIANTES	Queja ante la respuesta del profesor al no aceptar la justificación de inasistencia a examen.
111	PDI	Errores de procedimiento en la elaboración de las encuestas de evaluación docente. Solicita se descarten los resultados obtenidos ya que afecta a la evaluación del desempeño docente.
112	ESTUDIANTES	Matrícula y cobro de tasas.
119	ESTUDIANTES	Masificación y ruido en una planta por el cierre de otras plantas en la Biblioteca EPS.
121	ESTUDIANTES	Devolución de la matrícula del Trabajo Fin de Grado, al no poder presentarlo por no tener matriculada las Practicas Externas.
122	ESTUDIANTES	Sobre uno de los profesores que imparte una asignatura y que viene derivada de una situación previa con el profesor en el primer cuatrimestre.
123	ESTUDIANTES	Retraso generalizado en la entrega de notas de evaluación continua.
124	ESTUDIANTES	Realización de una foto durante un examen sin el consentimiento de los alumnos por parte de un profesor.
127	ESTUDIANTES	Rectificación de fecha expedición título por motivos verificación del título.
129	ESTUDIANTES	No funcionan los enchufes en los puestos de estudio de la Biblioteca y no hay servicio de mantenimiento los fines de semana.
130	ESTUDIANTES	Convalidación de Prácticas Externas.
134	PDI	Denuncia prácticas reiterativas de autoplágios de dos profesores de la Universidad.
135	ESTUDIANTES	Situación relativa al comportamiento de una profesora en la calificación de unos trabajos en grupo.
140	ESTUDIANTES	Exclusión de Convocatoria Movilidad Internacional (Becas Iberoamérica. Santander Investigación)
141	ESTUDIANTES	Problemas con la tutorización y presentación del Doble Trabajo Fin de Grado por la parte del Grado en Ciencias Políticas.
142	PAS	Interpretación restrictiva del permiso por accidentes o enfermedad grave.
144	ESTUDIANTES	Convocatoria extraordinaria de una asignatura de Master.
145	ESTUDIANTES	Revisión de calificaciones.
146	ESTUDIANTES	Reconocimiento de créditos.
150	ESTUDIANTES	Revisión de calificación de una asignatura.
151	PDI	Aplicación del estatuto EPIF del máximo de horas docentes en periodo de etapa predoctoral.
152	ESTUDIANTES	Inconvenientes para la certificación de las horas impartidas de docencia en un Departamento como realización de Prácticas.
158	ESTUDIANTES	Representante legal de un estudiante menor reclama proceso de admisión en los Colegios Mayores de la Universidad.
165	ESTUDIANTES	Gestión del Programa Internacional de Becas Erasmus+Prácticas.
166	ESTUDIANTES	Matriculación tras retomar los estudios sin tener los créditos mínimos.
167	ESTUDIANTES	Problemas con la tutorización del Trabajo Fin de Grado.
168	ESTUDIANTES	Problema con las asignaturas matriculadas desde Incidencias matrícula-Canal telefónico.

TOTAL 72

MEDIACIONES		
Nº	COLECTIVO	ASUNTO
2	ESTUDIANTES	Mediación ante situación conflictiva con un profesor.
50	PDI	Conflicto en un departamento.
58	PDI	Mediar ante resolución emitida por el Rector de la Universidad.
98	ESTUDIANTES	Reapertura de mediación por situación de conflicto entre un estudiante y un profesor del curso pasado.
138	PDI	Por la política de contratación de la Dirección de un Departamento de una plaza.
139	PDI	Por la política de contratación de la Dirección de un Departamento de una plaza de profesor ayudante.
TOTAL 6		

ANEXO II: INFORMES Y RECOMENDACIONES.

Durante el curso académico 2018/19 se han emitido dos recomendaciones derivadas de intervenciones de consulta, destinadas al colectivo de estudiantes y han sido:

- Las convocatorias de reunión de las distintas Comisión de Evaluación Académica en cada una de las facultades y escuela.
- Normativa ante un exceso número de alumnos en un aula.

CASOS 6-11-20. RECOMENDACIÓN DERIVADA DE LAS PETICIONES DE CONSULTA DE TRES ESTUDIANTES, REALIZANDOSE UNA MISMA RECOMENDACIÓN PARA CADA UNA DE LAS FACULTADES Y ESCUELA.

Querido Director de la Escuela Politécnica Superior:

Venimos observando un cierto problema con la propuesta de fechas de convocatorias de la Comisiones de Evaluación Académica en relación con un aspecto muy concreto:

- Si no se celebra una Comisión de Evaluación Académica nada más terminar un curso y se convocan las CEAs una vez empezado el curso siguiente, en el caso de que la CEA desestime la petición de compensación de una asignatura en última convocatoria, el/la ya, en principio, ex-estudiante no tiene posibilidad de poder matricularse en ningún curso ni en UC3M, ni en otro centro; lo que puede sumar, a la ya compleja y delicada situación de no poder continuar sus estudios en UC3M, la pérdida de un año adicional para poder, en su caso, efectuar la matrícula en otro centro, o en otro grado.

Os adjunto fichero excel que recopila la situación de fechas de las convocatorias de las CEAs en vuestros tres centros, que hemos podido conocer en base a los escritos recibidos en esta Defensoría en los últimos cinco años, junto con la información de la fecha de comienzo de curso académico para cada año en UC3M, recopilada de los calendarios académicos oficiales para los grados en UC3M.

En fondo verde, me he permitido destacar aquellas convocatorias que se programan para el mes de julio de cada año, lo que permite una toma de decisión posible para el/la ex-estudiante respecto al curso siguiente.

Como quiera que estas situaciones llegan, en muchos casos a la Defensoría de UC3M, os recomendamos que **tratéis de convocar siempre una CEA en Julio de cada año** (esta recomendación no va dirigida a la EPS, puesto que ya lo viene haciendo con regularidad), para que pueda existir un margen de actuación más razonable para quienes, en su caso, no continúen sus estudios en el grado objeto de la decisión acordada en la correspondiente CEA.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier aclaración adicional que consideréis o preciséis.

Querida Decana de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas:

Venimos observando un cierto problema con la propuesta de fechas de convocatorias de la Comisiones de Evaluación Académica en relación con un aspecto muy concreto:

- Si no se celebra una Comisión de Evaluación Académica nada más terminar un curso y se convocan las CEAs una vez empezado el curso siguiente, en el caso de que la CEA desestime la petición de compensación de una asignatura en última convocatoria, el/la ya, en principio, ex-estudiante no tiene posibilidad de poder matricularse en ningún curso ni en UC3M, ni en otro centro; lo que puede sumar, a la ya compleja y delicada situación de no poder continuar sus estudios en UC3M, la pérdida de un año adicional para poder, en su caso, efectuar la matrícula en otro centro, o en otro grado.

Os adjunto fichero excel que recopila la situación de fechas de las convocatorias de las CEAs en vuestros tres centros, que hemos podido conocer en base a los escritos recibidos en esta Defensoría en los últimos cinco años, junto con la información de la fecha de comienzo de curso académico para cada año en UC3M, recopilada de los calendarios académicos oficiales para los grados en UC3M.

En fondo verde, me he permitido destacar aquellas convocatorias que se programan para el mes de julio de cada año, lo que permite una toma de decisión posible para el/la ex-estudiante respecto al curso siguiente.

Como quiera que estas situaciones llegan, en muchos casos a la Defensoría de UC3M, os recomendamos que **tratéis de convocar siempre una CEA en Julio de cada año** (esta recomendación no va dirigida a la EPS, puesto que ya lo viene haciendo con regularidad), para que pueda existir un margen de actuación más razonable para quienes, en su caso, no continúen sus estudios en el grado objeto de la decisión acordada en la correspondiente CEA.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier aclaración adicional que consideréis o preciséis.

Querido Decano de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación:

Venimos observando un cierto problema con la propuesta de fechas de convocatorias de la Comisiones de Evaluación Académica en relación con un aspecto muy concreto:

- Si no se celebra una Comisión de Evaluación Académica nada más terminar un curso y se convocan las CEAs una vez empezado el curso siguiente, en el caso de que la CEA desestime la petición de compensación de una asignatura en última convocatoria, el/la ya, en principio, ex-estudiante no tiene posibilidad de poder matricularse en ningún curso ni en UC3M, ni en otro centro; lo que puede sumar, a la ya compleja y delicada situación de no poder continuar sus estudios en UC3M, la pérdida de un año adicional para poder, en su caso, efectuar la matrícula en otro centro, o en otro grado.

Os adjunto fichero excel que recopila la situación de fechas de las convocatorias de las CEAs en vuestros tres centros, que hemos podido conocer en base a los escritos recibidos en esta Defensoría en los últimos cinco años, junto con la información de la fecha de comienzo de curso académico para cada año en UC3M, recopilada de los calendarios académicos oficiales para los grados en UC3M.

En fondo verde, me he permitido destacar aquellas convocatorias que se programan para el mes de julio de cada año, lo que permite una toma de decisión posible para el/la ex-estudiante respecto al curso siguiente.

Como quiera que estas situaciones llegan, en muchos casos a la Defensoría de UC3M, os recomendamos que **tratéis de convocar siempre una CEA en Julio de cada año** (esta recomendación no va dirigida a la EPS, puesto que ya lo viene haciendo con regularidad), para que pueda existir un margen de actuación más razonable para quienes, en su caso, no continúen sus estudios en el grado objeto de la decisión acordada en la correspondiente CEA.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier aclaración adicional que consideréis o preciséis.

CASO 69. RECOMENDACIÓN DERIVADA DE UNA CONSULTA POR EXCESO NÚMERO DE ALUMNOS EN UN AULA.

RESPUESTA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Buenos días a tod@s, nos ponemos en contacto con vosotr@s tras recibir en esta Defensoría Universitaria, con fecha 29 de enero de 2019, una queja relativa a la falta de asientos suficientes en el aula (7.2J01) dónde se impartió la asignatura “Inteligencia Artificial”, del Grado en Ingeniería Informática, por lo que los alumnos se vieron en la necesidad de sentarse en el suelo.

Consultados el Subdirector de Infraestructuras de la E.P.S y el Subdirector del Grado en Ingeniería Informática, nos comentaron que este asunto no era nuevo, que ya lo arrastraban del curso pasado y que realmente el problema radica en la falta de coordinación en la matriculación de los alumnos externos y sobre todo la falta de visibilidad del número de alumnos extranjeros que se van a incorporar en cada asignatura, lo que conlleva que cuando se distribuyen las aulas en función del número de alumnos que están matriculados, a los responsables de este cometido no les aparece la información sobre cuántos alumnos externos se van a incorporar a cada grupo y los espacios son insuficientes, produciéndose el problema arriba mencionado.

Ante esta situación, que parece que no es nueva, desde la Defensoría Universitaria recomendamos para el curso que viene, que desde la Oficina de Alumnos y Gestión Docente, encargada de la matriculación de los alumnos, se dé una mayor información de las matrículas de los alumnos extranjeros y se coordine con las matrículas de los alumnos nacionales, de tal manera

que el Servicio que tiene que designar las aulas por el número total de alumnos que conforman un grupo determinado no se encuentren con que el aula se ha quedado pequeña por la incorporación a última hora de alumnos externos.