

3. INFORMES Y DOCUMENTOS

PANORÁMICA DE LA ACTIVIDAD DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS 2023

SANTIAGO SALAMANCA MIÑO

*Defensor Universitario
Universidad de Extremadura*

LLUÍS CABALLOL I ANGELATS

*Síndic de Greuges
Universitat de Barcelona*

JUAN JOSÉ VERA MARTÍNEZ

*Defensor Universitario
Universidad de Murcia*

MONTSERRAT PALMA MUÑOZ

*Síndica de Greuges
Universitat de Girona*

ALBERTO SÁNCHEZ CAMPOS

*Defensor Universitario
Universidad Rey Juan Carlos*

Sumario: 1. Introducción. 2. Descripción del estudio. 3. Categorías. 4. Diseño de la encuesta. 5. Número de encuestas recogidas y datos generales. 6. Resultados a partir de los datos de la encuesta. 6.1 Casos según colectivos. 6.2. Casos en función de las categorías. 6.3. Relación entre colectivos. 6.4. Relación entre categorías por cuartiles. 7. Conclusiones y trabajo futuro.

Resumen: El informe presenta una panorámica de la actividad de las Defensorías Universitarias en España a partir del análisis de 6.685 casos, correspondientes principalmente al año 2023 o al curso 2022-2023, recopilados mediante una encuesta a la que respondieron 47 universidades. El estudio clasifica las actuaciones en 22 categorías y examina su distribución según colectivos (estudiantado, PDI, PTGAS y otros), identificando las principales problemáticas del sistema universitario.

Los resultados muestran que, aunque el estudiantado concentra la mayoría de las reclamaciones en términos absolutos, el personal docente e investigador presenta una mayor proporción relativa de consultas. Las incidencias más frecuentes se relacionan con la evaluación, la gestión académica, la docencia y la convivencia, mientras que en el personal destacan cuestiones laborales y organizativas. El informe evidencia la función transversal de las defensorías como garantes de derechos en toda la comunidad universitaria y propone mejoras en la sistematización de datos y en el análisis de las problemáticas para fortalecer la calidad institucional y la toma de decisiones.

Palabras clave: defensorías universitarias, informe de actividad.

Abstract: This report provides an overview of the activity of University Ombuds Offices in Spain based on the analysis of 6,685 cases, mainly corresponding to 2023, collected through a survey answered by 47 universities. The study classifies cases into 22 categories and examines their distribution across different groups (students, academic staff, administrative staff, and others), identifying the main issues within the university system.

The results show that, although students account for many complaints in absolute terms, academic staff present a higher relative rate of claims. The most frequent issues are related to assessment, academic management, teaching, and coexistence, while staff concerns are mainly linked to labor and organizational matters. The report highlights the transversal role of ombuds offices as guarantors of rights across the entire university community and proposes improvements in data systematization and analysis to strengthen institutional quality and decision-making.

Keywords: university ombuds offices, activity report.

1. INTRODUCCIÓN

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) es una asociación que agrupa a 77 defensorías universitarias, de 51 universidades públicas y 26 universidades privadas. Desde su creación en 2007 se ha venido realizando un trabajo en red, de colaboración, intercambio, debate y reflexión sobre los temas de mayor interés entre los socios para el ejercicio de sus funciones.

Las defensorías universitarias existen desde hace décadas en muchas universidades del mundo; tienen por misión fundamental la defensa de los derechos y

libertades de los miembros de la comunidad universitaria y actúan con independencia y autonomía de las autoridades académicas. El defensor o defensora no tiene capacidad ejecutiva y ejerce sus funciones con base en su autoridad moral o *auctoritas* para solucionar conflictos, restituir derechos vulnerados, generar buenas prácticas, facilitar consensos o hacer propuestas que contribuyan al mejor funcionamiento de las universidades.

En el marco legal, la vigente Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) contempla las Defensorías Universitarias (DUs) entre las “unidades básicas”, que deben tener todas las universidades, públicas y privadas. Más allá de las consideraciones legales y de regulación, como prueba de que la función de las defensorías tiene que ver con el núcleo más esencial de los valores humanísticos y éticos, la definición formal de su función no ha cambiado sustancialmente a lo largo de sus más de treinta años de existencia. Cabe recordar que la anterior Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU) introdujo en la disposición adicional decimocuarta el Defensor Universitario, reconociendo su papel como garante de los derechos de los miembros de toda la comunidad universitaria. Además, el Estatuto del Estudiante Universitario (Real Decreto 1791/2010) en su artículo 46 también recoge y define funciones específicas de las defensorías, reforzando su papel como instrumento clave para la protección de los derechos y la mejora de la convivencia en el ámbito universitario. Sí ha cambiado, afortunadamente, el estatus y reconocimiento jurídico y legal, con la incorporación de su regulación básica al texto de la LOSU (artículo 43) y consecuentemente en los estatutos que progresivamente están aprobando todas las universidades. En cualquier caso, los textos legales siguen reflejando lo que ha definido desde siempre a las defensorías:

“el defensor o defensora de la Universidad es el órgano encargado de velar por los derechos y las libertades de los estudiantes, del personal académico y del personal técnico, de gestión y de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Asimismo, las actuaciones del defensor o defensora estarán siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas al mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se regirán por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad. Asimismo, el defensor o defensora, puede asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios”.

El lema del Dr. Juncosa, Síndic de la Universitat de Barcelona (1993–1998), asumido por CEDU como referente esencial, “Más justicia que derecho, más *auctoritas* que poder, más humanismo que burocracia”, resume bien los ejes fundamentales de la labor de las defensorías, entendiendo que los pilares básicos de su función y compromiso al servicio de la comunidad universitaria son el humanismo y la institucionalidad.

Afortunadamente, las universidades como instituciones firmemente comprometidas con la formación, la investigación y la responsabilidad social, han ido aportando progresivamente nuevos recursos y prestaciones al servicio de la comunidad para la mejora del funcionamiento institucional y para la calidad universitaria en el sentido

más amplio y humanístico del término; recursos cada vez más completos, accesibles y transparentes, más alineados con la defensa de derechos y libertades, como las unidades de inclusión y atención a la diversidad, las unidades de igualdad y lucha contra el acoso; los servicios de orientación y atención psicológica; mecanismos de apoyo al funcionamiento de los consejos de estudiantes, de los comités y juntas de personal docente e investigador o del personal técnico, de administración y servicios; la creación de comisiones y canales de comunicación para gestionar conflictos de convivencia o mecanismos de antifraude, códigos y comisiones de ética, códigos de buenas prácticas, entre otros, fomentando los procedimientos basados en el diálogo, la mediación, la restauración o la reparación.

Quien se dirige a su defensora o defensor universitario, lo primero que encontrará es alguien dispuesto a escuchar; a escuchar la queja, el agravio, la sugerencia, el problema o el conflicto. Alguien dispuesto a la acogida y el acompañamiento, para hacer posible que el derecho haga justicia; que el poder se ejerza a partir de la razón y no de la fuerza y que la burocracia esté al servicio de las personas y no al revés; los defensores y defensoras ponemos a prueba todos los días, ante situaciones muy diversas, nuestra capacidad de convencer y la voluntad de aportar mejoras; mejoras en la convivencia y las relaciones sociales, mejoras en el funcionamiento administrativo e institucional; nuestra influencia, que no capacidad ejecutiva, pasa por promover respuestas adecuadas desde la argumentación, la ponderación y la búsqueda del equilibrio o la interpretación justa de la norma, acercándonos a quien debe decidir de forma convincente para garantizar los derechos y libertades de toda la comunidad universitaria; en definitiva, una tarea, un trabajo de carácter constructivo, aprendiendo día tras día cosas nuevas, tanto de los aciertos como de los errores.

En este sentido, la intención de este informe no es otra que, a partir de la actividad y funciones desarrolladas por las defensorías universitarias, ayudar a identificar las problemáticas más relevantes de las instituciones universitarias con el fin de contribuir a la mejora de la calidad y la toma de decisiones que permitan corregir disfunciones estructurales. Simultáneamente, nos parece interesante que de este trabajo pudiera surgir una metodología compartida por el conjunto de las defensorías para recopilar y analizar la información de nuestra actividad; creemos que de esta forma se puede facilitar, todavía más, el trabajo colaborativo propio de la CEDU y optimizar el análisis, debate y reflexión. Asimismo, pondremos a disposición este informe para compartir el correspondiente análisis y prospectiva con instituciones, organismos y agentes que participan de las políticas y la gestión universitaria.

2. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

El informe realizado ya venía siendo objeto de interés de la CEDU desde sus inicios, como parte de su compromiso con la mejora de la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del papel de las defensorías universitarias

en el sistema de educación superior. Pero a raíz de una entrevista de la Presidencia y Vicepresidencia con el Ministerio de Universidades en mayo de 2022, el ministro Joan Subirats, manifestó igualmente el interés que podía tener disponer de un informe que recogiera cualitativa y cuantitativamente los asuntos y problemáticas más destacados que llegaban a las Defensorías y que estas trataban.

Siguiendo esta demanda e interés institucional, en enero de 2023 se creó un grupo de trabajo dentro de la Ejecutiva de la CEDU, formado por Lluís Caballol i Angelats (UB), Santiago Salamanca Miño (UEx) y Juan José Vera Martínez (UMU), que presentó un primer borrador a la Ejecutiva a principios de febrero de 2023. La dinámica original consistió en partir de las características o atributos básicos con los que se clasificaban los casos en las distintas universidades; se realizó la primera aproximación con las memorias anuales que publican las Defensorías y cuyo enlace es a menudo compartido en la red CEDU, y se tuvieron también en cuenta las propias de los participantes del grupo de trabajo. De ahí que se hiciera un listado abierto de atributos o tipología de clasificación de los casos, recogiendo la diversidad de temáticas y asuntos que suelen presentarse de forma regular y, a veces menos usual, ante las oficinas de las diferentes defensorías. Claramente existían elementos que son comunes a todos los sectores de la comunidad universitaria, mientras que otros ganan preeminencia o pueden llegar a ser casi exclusivos de un determinado grupo. Normalmente se da un nombre descriptivo o concepto general, se acompaña de descriptores y variables que se relacionan o incluyen en él. Así, por ejemplo:

EXPEDIENTE ACADÉMICO	Homologaciones, reconocimientos, traslado de expediente, emisión de certificados, permanencia, compensatoria, emisión de títulos, SET,
-----------------------------	--

Puede ser una categoría que predomina o es de preocupación preferente en estudiantes, pero no excluye que miembros del PDI o PTGAS puedan preguntar o plantear asuntos relacionados con esta temática. Mientras que...

ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES	“integridad en la investigación” o “Malas prácticas de investigación”, autoría, acceso a medios (laboratorios, materiales, bibliografías...), contratos, Estancias, Publicaciones,
--	--

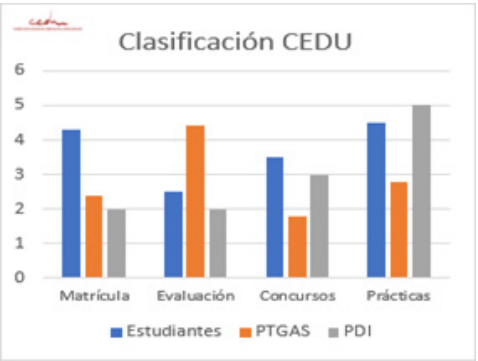
... que en principio es una categoría más propia de PDI, puede afectar a algún estudiante, becario predoctoral, personal investigador contratado, y menos a PTGAS.

Ya en marzo del mismo año y tras recibir sugerencias de otros componentes de la Ejecutiva, se presentó un borrador más avanzado que fue a la reunión del 23 de marzo de 2023, y sobre el que se realizaron algunos retoques o aclaraciones. Más allá del trabajo específico del grupo, se hizo la primera revisión firme de la propuesta de Tabla de Clasificación para el “Informe de Informes”.

Coincidiendo con la reunión de la Comisión Ejecutiva y con la Jornada Técnica de la Universidad Camilo José Cela (UCJC), el 29 y 30 de mayo de 2023 se informó al colectivo de DUs asistentes sobre el estado de desarrollo del informe con la definición de las categorías y con el aviso de que cuando estuviese bien depurado (en esos momentos lo estaban comprobando los miembros del grupo de trabajo) se enviaría un cuestionario web para el inicio de la recogida de información.

Previamente, estaba previsto realizar un simulacro que realizarían los miembros de la ejecutiva, culminando en julio de 2023 con un cuestionario más depurado y algunas ampliaciones (p.ej. el grupo “Otros” que se refiere a aquellas personas que, no siendo miembros de la comunidad universitaria, sí están afectados por alguna actuación de la Universidad) aportadas por la Comisión Ejecutiva o recogidas en la presentación de la Jornada Técnica de la UCJC.

Finalmente, en febrero de 2024 (tras el Encuentro Nacional y la renovación de la Comisión Ejecutiva) estuvo lista la versión final y el formulario web.

 Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias	Lunes, 19 de febrero de 2024																				
Se inicia el proceso de recogida de datos para elaborar una memoria global de la CEDU.																					
Se inicia la segunda fase del proyecto de elaboración de una memoria global sobre la casuística habida en las defensorías asociadas a la CEDU. Para ello se procederá a recopilar datos cuantitativos sobre los tipos de casos tratados a partir de la clasificación que ha preparado la Comisión Ejecutiva. Para la prueba recopiláramos los datos del año 2023, pero si os resulta más sencillo también valdrían los datos del curso 2022-23.																					
Nos damos de plazo hasta el día 1 de abril de 2024 Os adjuntamos la clasificación en un archivo PDF y un enlace al formulario para que podáis incorporar los datos de cada categoría y enviarlos. Acceso al formulario: https://forms.gle/x5s9GFJg7JHbMBd98 Los comentarios, observaciones o sugerencias que os surjan enviádnoslas a cedu@cedu.es con el tema: Clasificación CEDU.	 <table border="1"> <caption>Clasificación CEDU</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Estudiantes</th> <th>PTGAS</th> <th>PDI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Matricula</td> <td>4.2</td> <td>2.3</td> <td>2.0</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> <td>2.5</td> <td>4.3</td> <td>2.0</td> </tr> <tr> <td>Concursos</td> <td>3.5</td> <td>1.8</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>Prácticas</td> <td>4.5</td> <td>2.8</td> <td>5.0</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Estudiantes	PTGAS	PDI	Matricula	4.2	2.3	2.0	Evaluación	2.5	4.3	2.0	Concursos	3.5	1.8	3.0	Prácticas	4.5	2.8	5.0
Categoría	Estudiantes	PTGAS	PDI																		
Matricula	4.2	2.3	2.0																		
Evaluación	2.5	4.3	2.0																		
Concursos	3.5	1.8	3.0																		
Prácticas	4.5	2.8	5.0																		
Si tenéis previsto trabajar en vuestra red territorial la clasificación os animamos a hacerlo. ¡Es una excelente idea!																					

El procedimiento ha consistido en partir de las clasificaciones y categorías, más o menos comunes y detalladas, utilizadas por las distintas Defensorías Universitarias para la recogida de datos. A partir de ellas, se procedió a reagrupar en categorías de mayor alcance o de segundo orden, con el objetivo de conformar áreas bien diferenciadas en un número razonable, que permitiera reflejar la variabilidad y diversidad de circunstancias sin perder claridad. Al mismo tiempo, se evitó una agrupación excesiva que pudiera diluir la especificidad de los ítems o mezclar elementos pertenecientes a procedimientos distintos.

De la propuesta base y conforme a aportaciones o dificultades de clasificación específicas comunicadas por las DUs se iban ajustando esas etiquetas que, a modo de campo semántico o red de palabras vinculadas con una cierta esfera o proceso universitario, servían de carpeta donde agrupar situaciones comúnmente presentadas y tratadas.

La idea es que el listado de categorías contuviese elementos suficientes y habituales de la clasificación de casos para que todo lo que recogemos en las DUs pudiese ubicarse sin problema en una categoría comprensible y lógica desde los procesos universitarios. Además, debía tener en cuenta la presencia de incidencias en los tres grandes colectivos o grupos de la comunidad universitaria y, también, en el grupo “Otros” interesados (que, aunque no pertenezcan en sentido estricto a la comunidad universitaria sí son participantes, aspirantes, familiares, etc.). Claramente algunas categorías más relacionadas con el personal (PTGAS y PDI, v.g. carrera profesional o condiciones laborales y de trabajo) no tienen aplicación o no estarían representadas en la clasificación de categorías para usuarios estudiantes o externos. Otras, como ya se ha advertido, aunque pueden ser demandadas o planteadas por cualquier componente de la comunidad universitaria, claramente tienen más peso y frecuencia en un determinado grupo o grupos.

Compilados los datos de respuesta al cuestionario por las distintas defensorías, se procedió a la verificación de errores y tratamiento estadístico. Para poder darle forma final al análisis de datos y al informe se unieron al grupo de trabajo Alberto Sánchez Campos (URJC) y Montserrat Palma Muñoz (UdG).

3. CATEGORÍAS

Tras el estudio realizado por el grupo de trabajo de la ejecutiva de CEDU, se definieron las distintas categorías en las que se clasificarían los casos:

	CATEGORÍAS	ETIQUETAS (Orientativas)
C1	ACCESO A TITULACIONES OFICIALES	Preinscripción, condiciones de acceso a másteres oficiales, información de las causas de inadmisión a los másteres oficiales, información de las listas de espera para el acceso por las distintas vías (acceso por EBAU, traslado de expediente) a las titulaciones oficiales
C2	EXPEDIENTE ACADÉMICO	Homologaciones, reconocimientos, traslado de expediente, emisión de certificados, permanencia, compensatoria/compensación, emisión de títulos, SET, ...
C3	MATRÍCULA	Simultaneidad de estudios, precios públicos, impago, anulación, información e incidencias de matrícula, elección de grupo, cambio de grupo, estudiantes TP, disponibilidad de plazas
C4	BECAS Y AYUDAS	Becas del Ministerio, comunidades autónomas...: alegaciones, comisión de becas...; requisitos de becas y ayudas de la universidad (criterios puramente académicos, discriminación por procedencia...); estatuto del becario
C5	DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA	Infracción del plan docente (en el diseño de programa, en el desarrollo de clases, criterios de evaluación...), ausencias de docentes, diferencias en el desarrollo diversos grupos
C6	CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL (ESTUDIANTES)	Cambios de grupo, anulaciones de matrícula, evaluaciones alternativas, dispensa académica
C7	DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN, CONVOCATORIAS, ACTAS.	Copias, plagio (fraude en la evaluación), revisión, publicación de las calificaciones, condiciones de la prueba, dilaciones, incidencias, convocatorias, infracción en la aplicación de los criterios de evaluación anunciados en el plan docente ("tipo de examen", "diferencias de criterios entre oportunidades")
C8	PRÁCTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES	Disponibilidad y asignación de plazas, incidencias con los tutores internos/externos, evaluación, retribución y reconocimiento, estatuto del estudiante en prácticas
C9	TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFM Y TFG	Asignaciones de tutores, seguimiento del trabajo, evaluación, gestión de incidencias y conflictos, requisitos, incidencias en la defensa, constitución de tribunales
C10	PROGRAMAS DE MOVILIDAD	Requisitos, alojamiento, acuerdo académico y reconocimiento de asignaturas, gestión de conflictos, traslado de notas, habilidades lingüísticas, incompatibilidades normativas y de calendarios
C11	FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS	Acceso, publicidad inadecuada, devoluciones de precios, títulos, problemas en la dirección, becas, reconocimiento de los títulos

C12	DOCTORADO	Relaciones con la dirección, acceso a programas de doctorado, fase de formación, autorización de la defensa, incidencias en la defensa, cumplimiento de requisitos, calificaciones, concesión de premio extraordinario
C13	ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES	Malas prácticas de investigación, autoría, acceso a medios (laboratorios, materiales, bibliografías...), contratos, estancias, publicaciones.
C14	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES	Adaptación curricular, condiciones de la evaluación, adaptación de materiales, adaptación del puesto de trabajo y funciones, reservas de plazas, adaptación de temarios y de las pruebas de selección, incumplimientos con los protocolos
C15	IGUALDAD Y GÉNERO	Acoso por razón de sexo, género u orientación, problemas de promoción, plan de igualdad
C16	RELACIONES DE CONVIVENCIA	Malos comportamientos, régimen disciplinario, acoso, riesgos psicosociales, actitudes xenófobas y discriminatorias, normas de convivencia
C17	ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN	Ajuste a reglamento, representación y usos correctos democráticos, procedimiento administrativo, acceso al expediente, atención administrativa, demora o falta de respuesta, administración electrónica, cartas de servicios, SAIC, buzones de quejas, motivación de las resoluciones
C18	INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD	Seguro escolar, acceso a edificios y diversidad, cuentas electrónicas corporativas (mail, office...), confortabilidad (ruidos, calefacción, AA) puestos de biblioteca, aulas de estudio, comedor o servicios, transporte, sostenibilidad, vigilancia de las instalaciones
Las categorías 19 a 21 solo son aplicables a PTGAS y PDI		
C19	PROCESOS DE SELECCIÓN	Concursos, oposiciones, resolución de recursos, acceso al expediente, participación y composición en comisiones de selección, baremos, abstención, recusación, votos particulares, temarios,
C20	CARRERA PROFESIONAL	Progresión, ascenso vertical y horizontal, consolidación, valoración méritos, estatuto del personal jubilado
C21	CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL	Ambiente laboral, conciliación, acoso, retribuciones, distribución de la carga docente (POD), teletrabajo, movilidad, permisos, categoría profesional, reconocimiento de méritos, formación
C22	OTROS	Casos no tipificados previamente

En total son 22, incluyendo una en la que se pueden tipificar casos no clasificados en las restantes categorías. De todas ellas, 1 solo es aplicable a casos de estudiantes (conciliación familiar, personal y laboral), 3 para casos presentados por PDI y PTGAS (relacionados con temáticas del ámbito laboral) y las 18 categorías restantes para quejas que han podido ser presentadas por cualquier colectivo

de las universidades, así como por el colectivo que se ha denominado “Otros” interesados.

4. DISEÑO DE LA ENCUESTA

Para la recolección de datos se ha realizado una encuesta, empleando la herramienta de *Google Forms*.

Para cada una de las categorías se ha preguntado por el número de casos presentados a la Defensoría Universitaria. Además, se han incluido las siguientes cuestiones generales:

1. Universidad a la que pertenecen los datos.
2. Número de miembros de los colectivos de estudiantes, PDI y PTGAS de la universidad.
3. Año o curso académico al que pertenecen los datos (Curso 2022-23, año 2023 u otros).

5. NÚMERO DE ENCUESTAS RECOGIDAS Y DATOS GENERALES

CEDU, en el momento en el que se lanza la encuesta, tenía un total de 74 defensorías universitarias asociadas. De ellas, respondieron un total de **47 universidades**, es decir, el **63,5 % del total**. De ellas, 41 son respuestas de universidades públicas y 6 de privadas.

La Figura 1 muestra el número de universidades, así como el porcentaje con respecto al total, clasificados en función del año o curso académico al que pertenecen sus datos.

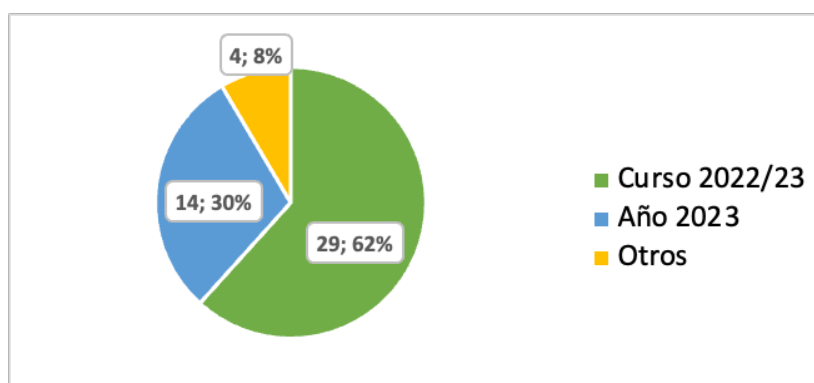


Figura 1. Distribución de las respuestas dadas por las universidades en función del año o curso al que pertenecen los datos

Con respecto al número de miembros de cada uno de los colectivos, los límites inferiores y superiores son los mostrados en la Tabla 1. En el caso del límite

inferior, todos los datos pertenecen a la misma universidad, mientras que, en el caso de los límites superiores, en el caso del PDI y del PTGAS se trata de la misma universidad con una oferta académica mayoritariamente presencial, y los datos máximos de estudiantes se corresponden con los de otra universidad con una oferta de títulos online.

	Estudiantes	PDI	PTGAS
Límite inferior	5.598	522	282
Límite superior	81.941	6975	3.451

Tabla 1: Límites inferiores y superiores del número de miembros en cada colectivo de las universidades

Para clasificar las universidades según el tamaño de sus miembros, se calcularon cuartiles basándose en el número total de universidades participantes. De esta manera, éstas se agruparon en cuatro conjuntos de similar tamaño (12 universidades en los cuartiles Q1, Q2 y Q3; y 11 en el cuartil Q4), lo que permite una comparación equilibrada entre los distintos grupos. En la Tabla 2 se muestran los límites inferiores y superiores de los miembros de cada colectivo por cada uno de los cuartiles.

		Q1	Q2	Q3	Q4
Estudiantes	Límite inferior	5.598	14.090	22.068	35.219
	Límite superior	13.263	22.022	33.718	81.941
PDI	Límite inferior	522	1.463	2.293	3.262
	Límite superior	1.420	2.179	3.259	6.975
PTGAS	Límite inferior	282	618	1.036	1.474
	Límite superior	612	975	1.456	3.451

Tabla 2: Número mínimo y máximo de los miembros de cada colectivo por cada uno de los cuartiles

6. RESULTADOS A PARTIR DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA

6.1. CASOS SEGÚN COLECTIVOS

El presente estudio ha recabado información sobre un total de 6.685 casos presentados ante las Defensorías Universitarias que respondieron a la encuesta. Para comprender mejor el origen de estas consultas, es fundamental analizar cómo se distribuyen entre los distintos colectivos que conforman la comunidad universitaria.

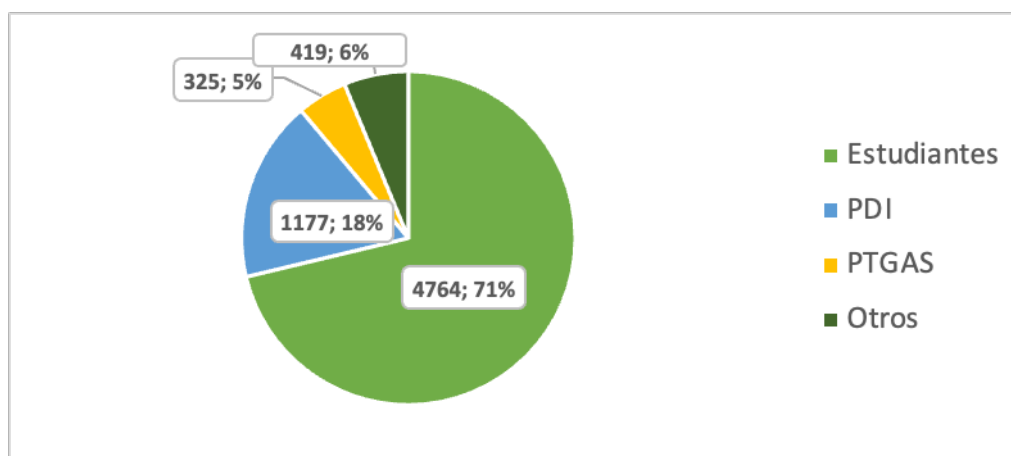


Figura 2. Número de casos presentados por cada uno de los colectivos y porcentaje con respecto al total de casos considerados.

La Figura 2 del informe original ilustra de manera visual la distribución del número de casos presentados por cada uno de los colectivos y su porcentaje respectivo sobre el total. De acuerdo con estos datos:

- **Estudiantes:** Son el colectivo que presenta un mayor número de quejas, con un total de 4.764 casos, lo que representa un significativo 71 % del total de casos registrados.
- **Personal Docente e Investigador (PDI):** Este colectivo es el segundo en cuanto a volumen de casos, con 1.177 quejas, constituyendo el 18 % del total.
- **Otros:** Este colectivo (por ejemplo, futuros estudiantes o aspirantes a plazas) suma 419 casos, un 6 % del total.
- **Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS):** Presentaron 325 casos, lo que equivale al 5 % del cómputo global.

Como se puede apreciar en la Figura 2, el estudiantado es, en términos absolutos, el grupo que más recurre a las Defensorías. Esto es coherente con el hecho de que suele ser el colectivo más numeroso dentro de las instituciones universitarias.

Sin embargo, el análisis adquiere una nueva dimensión cuando se considera la proporción de reclamaciones en función del número total de miembros de cada colectivo. La Tabla 3 resume los datos clave de esta subsección, incluyendo este cálculo porcentual. Al examinar esta perspectiva, observamos que:

- El PDI se destaca como el colectivo que, proporcionalmente a su tamaño, más acude a las Defensorías Universitarias. Específicamente, un 1,012% de los miembros del PDI en las universidades participantes presentaron alguna queja.
- Le sigue en esta métrica el PTGAS, con un 0,603 % de sus integrantes habiendo formalizado reclamaciones.
- Por último, el estudiantado, a pesar de liderar en número absoluto de casos, muestra una tasa de recurso a la Defensoría del 0,382 % en relación con su población total.

	Estudiantado	PDI	PTGAS	OTROS
Número de casos presentados (porcentaje con respecto al total de casos)	4.764 (71 %)	1.177 (18 %)	325 (5 %)	419 (6 %)
Porcentaje con respecto al número total de miembros en el colectivo	0,382 %	1,012 %	0,603 %	–

Tabla 3. Casos según colectivo

6.2. CASOS EN FUNCIÓN DE LAS CATEGORÍAS

El número de casos presentado en cada categoría (de la C1 a la C21) para cada colectivo, así como el total de ellos, se muestra en la Figura 3.

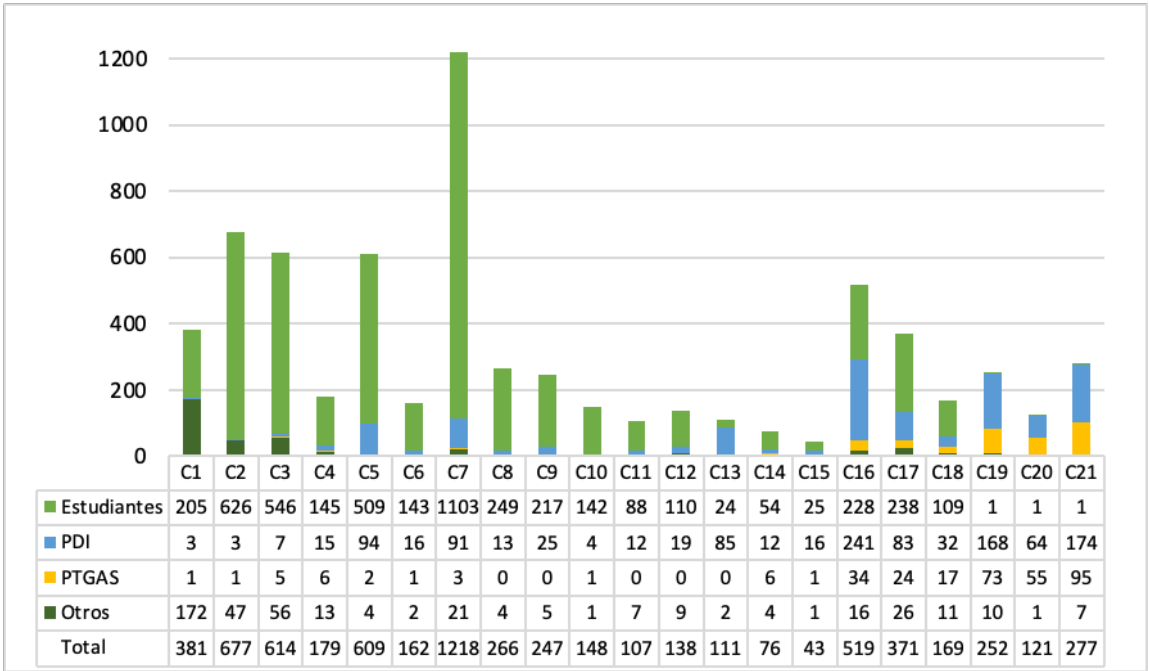


Figura 3. Número de casos por cada categoría y colectivo.
En la última fila de la tabla se muestran los casos totales

De las 21 categorías, en 16 de ellas el mayor número de casos ha sido presentado por los estudiantes. En las 5 categorías restantes es el colectivo PDI el mayoritario, teniendo en cuenta que tres categorías (C19, C20 y C21) solamente corresponden a PDI y PTGAS. En la Tabla 4 se muestran clasificadas para ambos colectivos estas categorías. En ningún caso, ni el colectivo PTGAS ni el colectivo OTROS han sido mayoritarios en las temáticas indicadas.

Estudiantes	PDI
C1 – Acceso a titulaciones oficiales	C13 – Actividad investigadora y Publicaciones
C2 – Expediente académico	C16 – Relaciones de convivencia
C3 – Matrícula	C19 – Procesos de selección
C4 – Becas y ayudas	C20 – Carrera profesional
C5 – Desarrollo de la docencia y enseñanza	C21 – Condiciones laborales y Gestión de personal
C6 – Conciliación familiar, personal y laboral	
C7 – Desarrollo de la evaluación, convocatorias, actas	
C8 – Prácticas curriculares y extracurriculares	

C9 - Trabajos de final de estudios: TFM y TFG	
C10 - Programas de movilidad	
C11 - Formación continua. Títulos propios	
C12 - Doctorado	
C14 - Atención a la diversidad y sus adaptaciones	
C15 - Igualdad y género	
C17 - Organización, funcionamiento de servicios administrativos y Representación	
C18 - Infraestructuras y seguridad	

Tabla 4. Categorías en las que el mayor número de casos es presentado por los miembros del colectivo indicado

En la Figura 3 se observa también que la categoría en la que más casos se han presentado ha sido la C7 (Desarrollo de la evaluación, convocatorias, actas), con un total de 1.218 quejas. En la que menos, con 43 reclamaciones, la C15 (Igualdad y género).

En la Tabla 5 se muestran, por cada uno de los colectivos, las categorías ordenadas, de mayor a menor, en función del porcentaje de número de casos con respecto al total de los presentados en el colectivo.

Estudiantes	PDI	PTGAS	OTROS
C7 - Desarrollo de la evaluación, convocatorias, actas. (23,15 %).	C16 - Relaciones de convivencia (20,48 %).	C21 - Condiciones laborales y gestión de personal (29,23 %).	C1 - Acceso a titulaciones oficiales (41,05 %).
C2 - Expediente académico (13,14 %).	C21 - Condiciones laborales y gestión de personal (14,78 %).	C19 - Procesos de selección (22,46 %).	C3 - Matrícula (13,37 %).
C3 - Matrícula (11,46 %).	C19 - Procesos de selección (14,27 %).	C20 - Carrera profesional (16,92 %).	C2 - Expediente académico (11,22 %).

C5 - Desarrollo de la docencia y enseñanza (10,68 %).	C5 - Desarrollo de la docencia y enseñanza (7,99 %).	C16 - Relaciones de convivencia (10,46 %).	C17 - Organización, funcionamiento de servicios administrativos y representación (6,21 %).
C8 - Prácticas curriculares y extracurriculares (5,23 %).	C7 - Desarrollo de la evaluación, convocatorias, actas. (7,73 %).	C17 - Organización, funcionamiento de servicios administrativos y representación (7,38 %).	C7 - Desarrollo de la evaluación, convocatorias, actas. (5,01 %).
C17 - Organización, funcionamiento de servicios administrativos y representación (5,00 %).	C13 - Actividad investigadora y publicaciones (7,22 %).	C18 - Infraestructuras y seguridad (5,23 %).	C16 - Relaciones de convivencia (3,82 %).
C16 - Relaciones de convivencia (4,79 %).	C17 - Organización, funcionamiento de servicios administrativos y representación (7,05 %).	C4 - Becas y ayudas (1,85 %).	C4 - Becas y ayudas (3,10 %).
C9 - Trabajos de final de estudios: TFM y TFG (4,55 %).	C20 - Carrera profesional (5,44 %).	C14 - Atención a la diversidad y sus adaptaciones (1,85 %).	C18 - Infraestructuras y seguridad (2,63 %).
C1 - Acceso a titulaciones oficiales (4,30 %).	C18 - Infraestructuras y seguridad (2,72 %).	C3 - Matrícula (1,54 %).	C19 - Procesos de selección (2,39 %).
C4 - Becas y ayudas (3,04 %).	C9 - Trabajos de final de estudios: TFM y TFG (2,12 %).	C7 - Desarrollo de la evaluación, convocatorias, actas. (0,92 %).	C12 - Doctorado (2,15 %).
C6 - Conciliación familiar, personal y laboral (estudiantes) (3,00 %).	C12 - Doctorado (1,61 %).	C5 - Desarrollo de la docencia y enseñanza (0,62 %).	C21 - Condiciones laborales y gestión de personal (1,67 %).

C10 - Programas de movilidad (2,98 %).	C6 - Conciliación familiar, personal y laboral (estudiantes) (1,36 %).	C6 - Conciliación familiar, personal y laboral (estudiantes) (0,31 %).	C11 - Formación continua. Títulos propios (1,67 %).
C12 - Doctorado (2,31 %).	C15 - Igualdad y género (1,36 %).	C15 - Igualdad y género (0,31 %).	C9 - Trabajos de final de estudios: TFM y TFG (1,19 %).
C18 - Infraestructuras y seguridad (2,29 %).	C4 - Becas y ayudas (1,27 %).	C10 - Programas de movilidad (0,31 %).	C14 - Atención a la diversidad y sus adaptaciones (0,95 %).
C11 - Formación continua. Títulos propios (1,85 %).	C8 - Prácticas curriculares y extracurriculares (1,10 %).	C2 - Expediente académico (0,31 %).	C5 - Desarrollo de la docencia y enseñanza (0,95 %).
C14 - Atención a la diversidad y sus adaptaciones (1,13 %).	C11 - Formación continua. Títulos propios (1,02 %).	C1 - Acceso a titulaciones oficiales (0,31 %).	C8 - Prácticas curriculares y extracurriculares (0,95 %).
C15 - Igualdad y género (0,52 %).	C14 - Atención a la diversidad y sus adaptaciones (1,02 %).	C13 - Actividad investigadora y publicaciones (0,00 %).	C6 - Conciliación familiar, personal y laboral (estudiantes) (0,48 %).
C13 - Actividad investigadora y publicaciones (0,50 %).	C3 - Matrícula (0,59 %).	C9 - Trabajos de final de estudios: TFM y TFG (0,00 %).	C13 - Actividad investigadora y publicaciones (0,48 %).
C19 - Procesos de selección (0,02 %).	C10 - Programas de movilidad (0,34 %).	C12 - Doctorado (0,00 %).	C20 - Carrera profesional (0,24 %).
C21 - Condiciones laborales y gestión de personal (0,02 %).	C2 - Expediente académico (0,25 %).	C8 - Prácticas curriculares y extracurriculares (0,00 %).	C15 - Igualdad y género (0,24 %).
C20 - Carrera profesional (0,02 %).	C1 - Acceso a titulaciones oficiales (0,25 %).	C11 - Formación continua. Títulos propios (0,00 %).	C10 - Programas de movilidad (0,24 %).

Tabla 5. Categorías ordenadas descendientemente en función del porcentaje de quejas presentadas con respecto al total de las del colectivo

6.3. RELACIÓN ENTRE COLECTIVOS

Para detectar si existe alguna correlación entre los colectivos, en primer lugar, se han representado, usando diagramas de dispersión, los datos correspondientes al total de casos presentados por cada colectivo en cada categoría, estandarizados. A continuación, se han determinado los coeficientes de Pearson de estos mismos datos.

Tras la realización del diagrama de dispersión en el que se representaban los datos de los estudiantes y el colectivo Otros, se detectaron dos categorías con valores atípicos (véase Figura 4).

La primera es la C1 (acceso a titulaciones oficiales), que presenta un valor muy elevado en el colectivo Otros y bajo en el de Estudiantes. La segunda es la C7 (desarrollo de la evaluación, convocatorias, actas), que tiene un comportamiento contrario: mientras los valores de los estudiantes son altos, en Otros es bajo. Teniendo en cuenta la naturaleza de ambos colectivos, parece que este comportamiento es el lógico. Para la determinación de los coeficientes de Pearson entre estos dos grupos, se han eliminado estos valores.

Tras la visualización del resto de diagramas de dispersión (véase Figura 5), se llegó a la conclusión de que también podía existir una correlación entre los datos del PDI y del PTGAS (en este caso no aparecieron valores atípicos) pero no entre el resto de los colectivos.

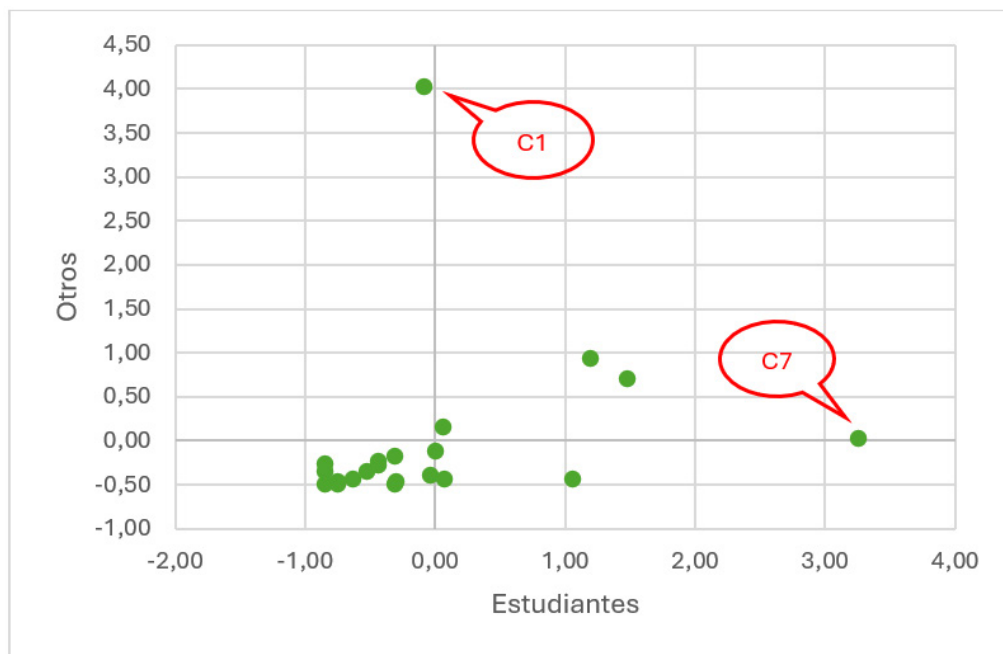


Figura 4. Diagrama de dispersión de los valores asociados a los colectivos Estudiantes y Otros, y valores atípicos.

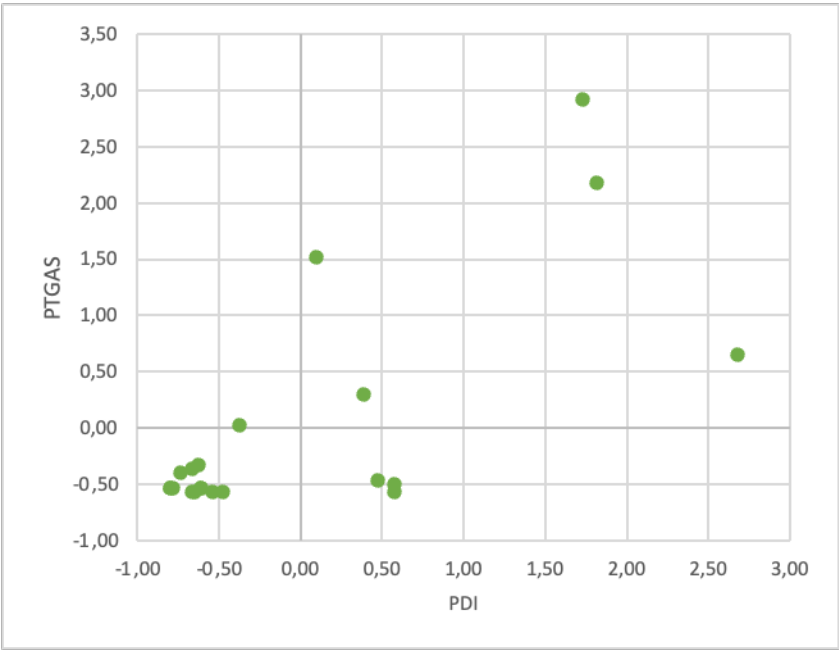


Figura 5. Diagrama de dispersión de los valores asociados a los colectivos PDI y PTGAS

Para corroborar estas hipótesis se han determinado los coeficientes de Pearson entre los distintos colectivos (véase Tabla 6). Como se puede ver, entre los colectivos Estudiantes-Otros y PDI-PTGAS, existen correlaciones positivas (cuando aumentan los casos en uno, también aumentan en el otro) muy fuertes (coeficiente de Pearson mayor o igual a 0,7).

	PDI	PTGAS	OTROS
Estudiantes	0,06	-0,34	0,74
PDI		0,71	-0,20
PTGAS			-0,15

Tabla 6. Coeficientes de Pearson entre colectivos

6.4 RELACIÓN ENTRE CATEGORÍAS POR CUARTILES

Si se utilizan los cuartiles planteados se puede comprobar si hay relaciones entre las categorías en dichos cuartiles tal y como se muestra en la Figura 6 donde se puede comprobar en cuántos cuartiles se observa correlación elevada entre las variables.

	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18
C01		2	2	2	2	3	0	1	2	2	1	0	0	1	0	1	2	2
C02			4	3	2	3	1	3	2	3	2	0	1	1	1	0	4	3
C03				3	2	3	1	3	3	3	2	0	1	1	1	0	4	3
C04					1	3	1	2	2	4	2	0	1	2	1	0	3	4
C05						1	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	2	1
C06							1	2	3	3	2	0	1	1	1	2	3	3
C07								1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1
C08									1	2	2	1	1	0	1	0	3	1
C09										2	1	1	1	0	1	2	2	2
C10											2	0	1	2	1	0	3	4
C11												1	2	1	2	0	2	2
C12													1	0	1	2	0	0
C13														1	4	1	1	1
C14															1	1	1	2
C15																1	1	1
C16																	0	0
C17																		3
C18																		

Figura 6. Mapa de calor de las ocurrencias existentes entre categorías de casos presentados por estudiantes y el número de cuartiles en los que aparecen

Entre otras cosas, en la Figura 6 se aprecia que algunos casos aparecen relacionados dos a dos en todos los cuartiles. En particular, se identifican, independientemente del número de estudiantes matriculados, las siguientes ocurrencias entre pares de casos:

- C2 (Expediente académico) y C3 (Matrícula).
- C4 (Becas y ayudas) y C10 (Programas de movilidad).
- C2 (Expediente académico) y C17 (Organización, funcionamiento de servicios administrativos y Representación).
- C3 (Matrícula) y C17 (Organización, funcionamiento de servicios administrativos y Representación).
- C4 (Becas y ayudas) y C18 (Infraestructuras y seguridad).
- C10 (Programas de movilidad) y C18 (Infraestructuras y seguridad).
- C13 (Actividad investigadora y Publicaciones) y C15 (Igualdad y género).

7. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

Los datos recogidos en este informe permiten afirmar con claridad que las Defensorías Universitarias no son únicamente un recurso para el estudiantado, como podría deducirse de una lectura superficial basada en el número de actuaciones generales o en base a la imagen distorsionada que se tiene de las Defensorías Universitarias como defensores únicamente de los estudiantes. Al contrario, los datos muestran que las Defensorías Universitarias, en porcentaje,

realizan más actuaciones de las esperadas en otros colectivos por lo que se puede observar que actúan como garantes de derechos para toda la comunidad universitaria: estudiantado, personal docente e investigador (PDI), personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), así como para personas externas vinculadas por alguna razón a la universidad.

En el caso del estudiantado, las categorías con mayor volumen de actuaciones han sido C2 - Expediente académico, C3 - Matrícula, C5 - Desarrollo de la docencia y enseñanza, C7 - Desarrollo de la evaluación y C16 - Relaciones de convivencia, lo que refleja preocupaciones relacionadas con la docencia, la evaluación, la convivencia y la gestión académica. Para el personal universitario, tanto PDI como PTGAS, destacan las categorías C16 - Relaciones de convivencia, C21 - Condiciones laborales y gestión de personal y C19 - Procesos de selección, que apuntan a cuestiones organizativas, de relaciones laborales y de participación institucional. En cuanto al colectivo clasificado como "otros", la categoría más relevante es C1 - Acceso a titulaciones oficiales, relacionada con el acceso a las titulaciones universitarias, lo que sugiere que muchas de estas personas son futuros estudiantes que acuden a las Defensorías Universitarias en busca de orientación y solución a sus problemas para entrar en la Universidad.

El análisis de los datos revela una correlación significativa entre los colectivos de estudiantes y el grupo clasificado como "otros". Como se ha observado, muchos de los casos registrados bajo la categoría "otros" corresponden a personas que están en proceso de convertirse en estudiantes, como futuros matriculados o candidatos a titulaciones oficiales. De forma análoga, se observa una relación entre el personal docente e investigador (PDI) y el personal de gestión y de administración y servicios (PTGAS), ya que ambos colectivos comparten preocupaciones institucionales y organizativas similares.

A la luz de estos resultados, se considera necesario establecer una recogida de datos con periodicidad bienal. Esto permitiría analizar la evolución tanto del número total de actuaciones como de la distribución porcentual por categorías, especialmente en el contexto actual de cambio normativo por la entrada en vigor de la LOSU. Asimismo, esta periodicidad facilitaría la revisión y mejora del sistema de categorización actual. En esta línea de análisis de los resultados obtenidos, se podrían revisar las categorías con mayor volumen, como C2 - Expediente académico, C3 - Matrícula, C5 - Desarrollo de la docencia y enseñanza, y C7 - Desarrollo de la evaluación, para subdividir las reflejando así con mayor precisión la naturaleza de las actuaciones. Por otro lado, se podrían agrupar categorías con escasa representación o que comparten temática, como C14 - Atención a la diversidad y sus adaptaciones y C15 - Igualdad y género, por ser ambas referidas a unidades básicas (Igualdad, Diversidad y Discapacidad), o por otro lado unir C12 - Doctorado y C13 - Actividad investigadora y publicaciones que están relacionadas y pueden cubrir dos caras de la misma moneda de investigación, una para estudiantes y otra para PDI.

Por último, se propone valorar la incorporación de nuevas variables en dicha recogida de datos, como:

- Actuaciones por tipología de la actuación (información, mediación, queja/reclamación, etc.) y dentro del número de quejas/reclamaciones conocer aquellas que derivan en una resolución favorable al interesado.
- Número y tipología de las recomendaciones emitidas por las Defensorías, distinguiendo entre las que han sido atendidas y las que no.
- Recoger o clarificar la ubicación de temas transversales como los relacionados con situaciones de acoso o abuso de poder que actualmente podrían estar dispersos entre varias categorías.

Igualmente, como línea de trabajo futura, se propone realizar un análisis exploratorio visual más profundo de los nuevos datos recogidos de las actuaciones de las Defensorías mediante técnicas de reducción de dimensiones, como el Análisis de Componentes Principales (PCA). Esta técnica permitiría representar las categorías actuales en un espacio de menor dimensión (por ejemplo, 2D), facilitando la identificación de patrones y similitudes entre universidades para detectar agrupaciones naturales de universidades con perfiles de actuación similares. Este tipo de análisis no solo enriquecería la comprensión de los datos, sino que también podría servir como base para reflexionar sobre buenas prácticas compartidas o necesidades comunes.

Estas mejoras permitirán comprender mejor el trabajo de las Defensorías Universitarias y conocer de forma más certera los problemas a los que se enfrentan las universidades y su capacidad de respuesta institucional ante las necesidades de la comunidad universitaria.



Este informe se publica bajo la Licencia Creative Commons Atribución-NonCommercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.



Conferencia Estatal
de Defensorías Universitarias