UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

MEMORIA ANUAL
DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
CURSO 2024/2025

Defensoría
Universitaria
COMPLUTENSE

26 DE JUNIO DE 2026

Oficina
de la
Defensoría Universitaria

D. RAFAEL V. ORDEN JIMÉNEZ
Defensor Universitario

D.ª SONIA BIRLANGA MEJÍAS
Adjunta

D. IGNACIO BOLAÑOS CARTUJO
Adjunto para la mediación

D. SANTOS BOLADO NARGANES
Técnico en mediación

D. ANTONIO MARTÍN JIMÉNEZ
Jefe de Sección de Documentación y Aspectos Técnicos

D. JUAN PEREIRA RUIPÉREZ
Jefe de Sección de Coordinación y Tramitación

D.ª CRISTINA RICHART BERNARDO
Secretaria del Defensor Universitario

D.ª GLORIA SOLER GUILLÉN
Técnico de Apoyo de la Unidad de Gestión del Defensor Universitario

Mi agradecimiento a Rafael V. Orden Jiménez y a los integrantes de la Defensoría Universitaria por el trabajo realizado durante el curso académico de esta memoria.

David Carabantes Alarcón. Defensor Universitario
(BOUC 12 de enero de 2026)

ÍNDICE

I. Presentación……4

II. Datos sobre intervenciones……7

A. Datos Globales……7

B. Peticiones de amparo……17

C. Consultas……27

III. Valoración general de problemas e intervenciones……32

IV. Actuaciones en mediación……35

V. Actividades institucionales del Defensor Universitario……37

VI. Objetivos para el curso académico 2025-26……40

VII. Anexos:

Anexo I: Criterios de clasificación de las peticiones de amparo ……41

Anexo II: Cursos de formación en mediación realizados durante el curso académico 2024-25 ……47

I. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo establecido en los artículos 37.1 y 37.3 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid (publicado en el BOUC el 25 de noviembre de 2005), se deben rendir cuentas, ante el Claustro de la Universidad, de las acciones y actividades llevadas a cabo desde la Defensoría Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid (DU-UCM) a través de la memoria anual y asegurar que pueda estar disponible para su consulta en abierto desde la página web de la Defensoría (https://www.ucm.es/defensoria-universitaria) en el apartado Memorias: https://www.ucm.es/memorias

A lo largo de este cuarto de siglo, las personas que han estado al frente de la DU-UCM han sido:

- *D.ª Mercedes Gutiérrez Sánchez* (del 02/10/2000 al 08/05/2006)
- *D.ª Rosa María Galán Sánchez* (del 28/06/2007 al 24/06/2013 y en funciones del 9/05/2006 al 27/06/2007)
- *D.ª María Isabel Aránguez Alonso* (del 25/06/2013 al 18/12/2019) y
- *D. Rafael V. Orden Jiménez* (del 19/12/2019 al 11/01/2026).

El propósito de la presente memoria anual consiste en informar al Claustro y a la totalidad de la Comunidad Universitaria acerca de las actividades desarrolladas. Del mismo modo, pretende ser un instrumento de análisis que permita examinar la situación y el desempeño de nuestra Universidad, fomentando así un proceso de reflexión crítica sobre la calidad del servicio público que ofrecemos a la sociedad. Este ejercicio de introspección abarca también el trato institucional brindado a quienes integramos la Comunidad Universitaria Complutense, la naturaleza de nuestros vínculos personales y las vías existentes para optimizar todos estos aspectos en el futuro.

La presente memoria recoge las acciones y actividades desarrolladas entre el **1 de septiembre de 2024 y el 31 de agosto de 2025**. Dado que este periodo se desarrolló íntegramente bajo la responsabilidad y dirección del anterior Defensor Universitario, D. *Rafael V. Orden Jiménez*, se ha optado por mantener la estructura y el formato institucional utilizados hasta la fecha.

El contenido de esta memoria se estructura en siete secciones que son:

La **primera** hace referencia a esta introducción.

En la **segunda** se desglosan las intervenciones de la DU-UCM durante dicho periodo, clasificadas en tres vertientes: *peticiones de amparo, consultas y procesos de mediación*. En esta sección, el análisis se centra en las peticiones de amparo y las consultas. La

mediación será desarrollada en un apartado específico posterior.

1) Se definen como ***peticiones de amparo*** aquellas reclamaciones presentadas por miembros de la universidad o terceros interesados ante presuntas anomalías en el servicio que afecten a sus derechos o libertades. El protocolo de actuación se determina según la siguiente tipología:

    - Las *peticiones de amparo con tramitación* incluyen los casos en los que la DU-UCM interviene para constatar si ha existido una vulneración por parte de la Administración. Estos expedientes, tras su tramitación, pueden concluir con una resolución favorable, no favorable o quedar sin evaluar. Esta última situación se produce cuando los intereses de las partes implicadas no pueden considerarse ni favorables ni desfavorables. Las peticiones de amparo tramitadas se dividen en: gestiones con expediente (con solicitud de informe formal) y gestiones sin expediente (resoluciones ágiles para asuntos menos complejos).

    - Las *peticiones de amparo sin tramitación* son los supuestos en los que, por motivos que se detallan más adelante, no se inicia una actuación formal por parte de la Oficina.

2) Por su parte, las ***consultas*** engloban las peticiones de orientación sobre la defensa de derechos y las vías de actuación ante la administración de la Universidad.

3) Finalmente, los ***procesos de mediación*** se activan cuando una de las partes en conflicto solicita la intervención de la Defensoría para alcanzar una solución consensuada. Este tipo de actuación se comenzó a registrar en las memorias de la DU-UCM a partir del curso académico 2019-2020, coincidiendo con el inicio del mandato de *D. Rafael V. Orden Jiménez*.

En la **tercera** sección se ofrece un análisis global de las principales problemáticas y actuaciones de la DU-UCM, lo que facilita la identificación de deficiencias en la institución. En este bloque se incluyen, además, las sugerencias específicas formuladas por la Defensoría para abordar tales situaciones.

Por su parte, en la **cuarta** se reflejan las intervenciones de mediación enfocadas en optimizar la convivencia dentro de la comunidad universitaria. Esta sección comprende tanto el desarrollo de los procesos de mediación en sí mismos como las iniciativas de formación y sensibilización; el objetivo es fomentar el dominio de esta vía alternativa para la resolución de conflictos y promover una interacción armónica entre todos los

integrantes de la Universidad.

En la **quinta** sección se describe la actividad institucional del Defensor Universitario, excluyendo aquellas intervenciones en eventos o la asistencia a órganos de la propia UCM.

Asimismo, en la **sexta** se establecen los objetivos para el siguiente curso académico, cumpliendo con la exigencia del artículo 37.1 de nuestro Reglamento de funcionamiento sobre la inclusión de metas futuras en la memoria anual.

Finalmente, en la **séptima** sección, se adjuntan los siguientes anexos a la presente memoria:

- El Anexo I expone la metodología de clasificación para las solicitudes de amparo, basada en los estándares de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), entidad que representa a estas instituciones a nivel nacional.
- En el Anexo II presenta la relación de cursos relacionados con la mediación y la gestión de conflictos que la DU-UCM ha impartido a la Comunidad Universitaria durante el curso académico 2024-25.

Para concluir, mi más sincero agradecimiento a los responsables de los órganos y servicios de esta Universidad, así como al Personal Docente e Investigador (PDI), al Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), y a los Estudiantes que han colaborado en la resolución de las cuestiones recogidas en esta memoria. Su valiosa implicación ha sido fundamental para afrontar los desafíos de este periodo académico, los cuales se han gestionado con la máxima diligencia a través del diálogo constante y la mediación.

II. DATOS SOBRE INTERVENCIONES

A. DATOS GLOBALES

Se presentan, en primer lugar, los datos globales de las actuaciones realizadas por nuestra Defensoría Universitaria durante el curso académico 2024-25. El número total de peticiones de intervención ha sido de 489 desglosándose como se muestra en el *Gráfico 1*.

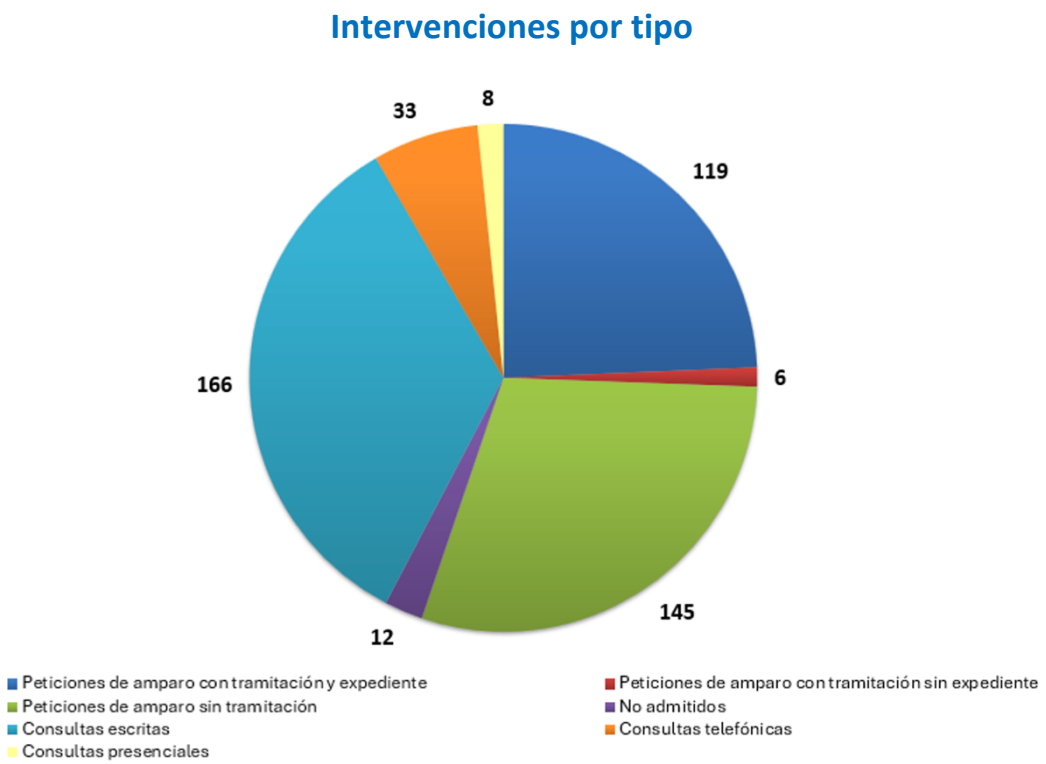


Gráfico 1.- Tipología de intervenciones realizadas por la DU-UCM (2024-25).

Del total de 489 intervenciones, la categoría principal es la de *Consultas escritas*, con 166 casos (33,9%), es decir, 1 de cada 3 se canaliza por esta vía. Le siguen las *Peticiones de amparo sin tramitación*: 145 (29,7%) lo que indica que no todas derivan en una tramitación formal. En tercer lugar, se encuentran las *Peticiones de amparo con tramitación y expediente*: 119 (24,3%). El resto de las categorías tienen un peso mucho menor: 33 *Consultas telefónicas* (6,7%), 12 *No admitidos* (2,5%), 8 *Consultas presenciales* (1,6%) y 6 *Peticiones de amparo con tramitación sin expediente* (1,2%).

Agrupando los datos, las peticiones de amparo suman 270 intervenciones (55,2%), 207 consultas (42,3%), y 12 peticiones de amparo no admitidas (2,5%). Al concentrarse en dos grandes bloques, por un lado, las consultas escritas (la vía más frecuente de contacto) y las peticiones de amparo (más de la mitad de las intervenciones) se reafirma la doble función de la Defensoría, por un lado, orientadora e informativa, pero cuando las situaciones requieren una actuación formal también es garantista y procedimental.

Los motivos de no admisión de las peticiones de amparo fueron por concurrir en ellas alguna de las circunstancias previstas en el artículo 28 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM, entendiéndose por tales las quejas y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión, entre otras cuestiones.

Causas de peticiones de amparo sin tramitación

De las 145 peticiones de amparo sin tramitación que se muestran en el *Gráfico 2*, la causa principal de no tramitación es *Sin Competencias,* con 48 casos (lo que representa 33,1% del total), esto supone que casi 1 de cada 3 peticiones no tramitadas se debe a que el asunto planteado queda fuera del ámbito de actuación de la DU-UCM, dato que pone de manifiesto el peso relevante de las cuestiones competenciales en este tipo de actuaciones. La segunda causa (39 casos; 26,9%) pertenece a la categoría *Varios Órganos* donde se recogen situaciones en las que intervienen distintos servicios, unidades o instancias universitarias, lo que puede dificultar una tramitación directa como petición de amparo. En tercer lugar, se encuentra *No vuelve a ponerse en contacto* (17 casos; 11,7%) lo que sugiere que una parte de las peticiones no progresa porque la persona interesada no completa la información, no responde o abandona el procedimiento. También destaca *Resuelto antes de Intervención* (14 casos; 9,7%), una categoría que no es negativa per se, ya que muestra que algunos asuntos se solucionan antes de que sea necesaria una actuación formal. Se puede afirmar que la mayoría de las peticiones de amparo no tramitadas no responden necesariamente a un rechazo de forma, la paralización suele ser por distintas razones como competenciales o procedimentales. De hecho, si se suman *Sin competencias* y *Varios Órganos*, se alcanzan 87 casos, es decir, más de la mitad del total (60%).

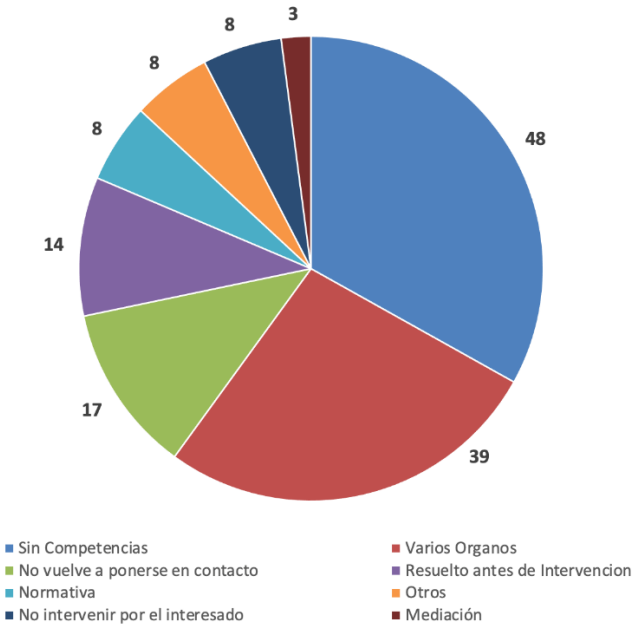


Gráfico 2.- Causas de peticiones de amparo sin tramitación de la DU-UCM (2024-25).

Comparación de actuaciones por tipo con curso anterior

Centrándonos en la comparación relativa a las actuaciones según tipología llevadas a cabo por la DU-UCM, se observa en el *Gráfico 3* cómo se ha producido un descenso generalizado en el número de las intervenciones realizadas en 2024-25, con 489 actuaciones, en relación con las realizadas en 2023-24, que fueron 580 actuaciones.

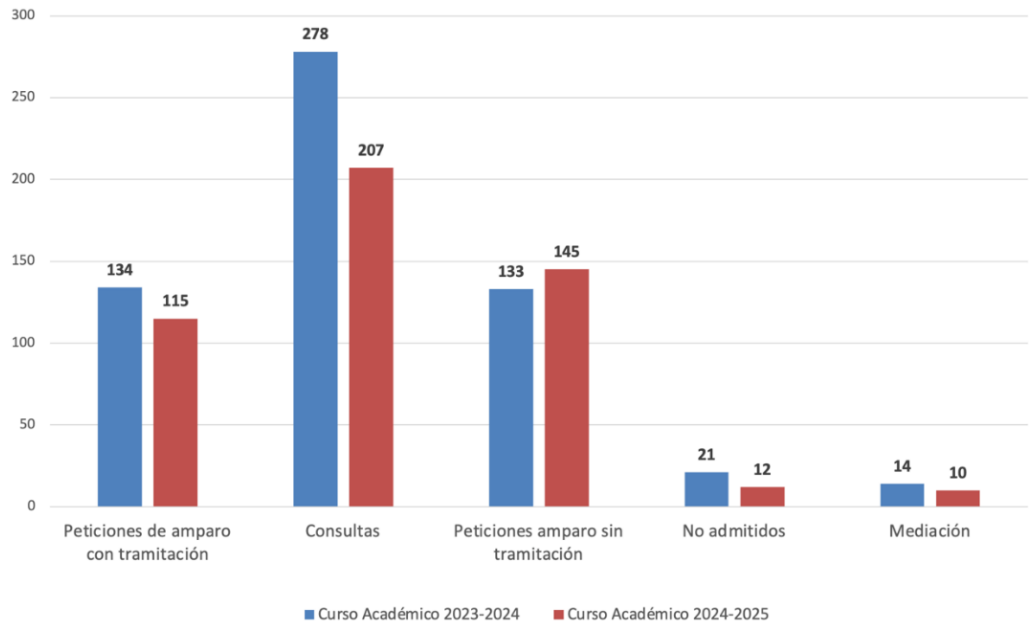


Gráfico 3.- Comparativa de actuaciones entre los cursos 2023-24 y 2024-25.

El número de *Peticiones de amparo con tramitación* en el curso académico 2023-24 fue de 134 casos, produciéndose un leve descenso (14,2%) con relación al curso 2024-25, al ser el total de peticiones de este tipo de 115. La diferencia con la cifra de 125 que figura en el *Gráfico 1*, corresponde a la inclusión de las 10 peticiones amparo de *Mediación.*

Por lo que respecta a las *Consultas*, estas han descendido considerablemente pasando de 278 a 207 consultas (25,5%) en el curso objeto de esta memoria, lo que no es necesariamente negativo. Se debe profundizar en este aspecto y la hipótesis más probable no es tanto que haya disminuido el número de estudiantes, que es el colectivo mayoritario, sino la mejora en la resolución interna desde las facultades y los órganos de gestión, junto con una posible mejora de información proporcionada y el establecimiento del buzón de quejas y sugerencias, cuya regulación de su tramitación en la UCM se publicó en el BOUC nº18, de 23 de diciembre de 2010. Para confirmarlo sería necesario realizar un análisis histórico (por ejemplo, de 5 años) que contextualice

la tendencia, se podrían realizar estudios cuantitativos y cualitativos para saber si la Comunidad Universitaria resuelve más dudas por vía electrónica. Aunque en este gráfico las consultas no están desglosadas, un análisis interno de consultas de ambos cursos refleja que se han reducido las escritas y han aumentado las telefónicas y presenciales, lo que indica un cambio de preferencia hacia canales más directos.

En cuanto a las *Peticiones de amparo sin tramitación*, estas son las únicas que mostraron un leve incremento del 9%, pasando de 133 supuestos a los 145 actuales. El número de *solicitudes no admitidas* descendió un 42,9%, pasando de 21 a 12 en la presente memoria. Y respecto a los *procesos de Mediación*, estos pasan de 14 a 10 (28,6%) en este último curso académico.

Entradas registradas por meses

En el *Gráfico 4* podemos ver el comportamiento de las 609 entradas registradas por meses en la DU-UCM durante el curso 2024-25. Hay que mencionar que en el procedimiento de registro de casos la Defensoría registra todas las entradas sobre un asunto nuevo, así como el carácter de estas, al margen de la vía por la que tal entrada tenga lugar, ya sea por entrega presencial en las dependencias de la propia DU-UCM, por registro electrónico o por e-mail. No se recogen, sin embargo, aquellas cuyo contenido no tiene nada que ver con las actuaciones que desarrollamos, como solicitudes de información sobre estudios. Únicamente se toma en consideración a efectos registrales el primero de los escritos objeto del asunto en cuestión, asignándose el mismo número a los escritos sucesivos que se intercambien con la misma persona.

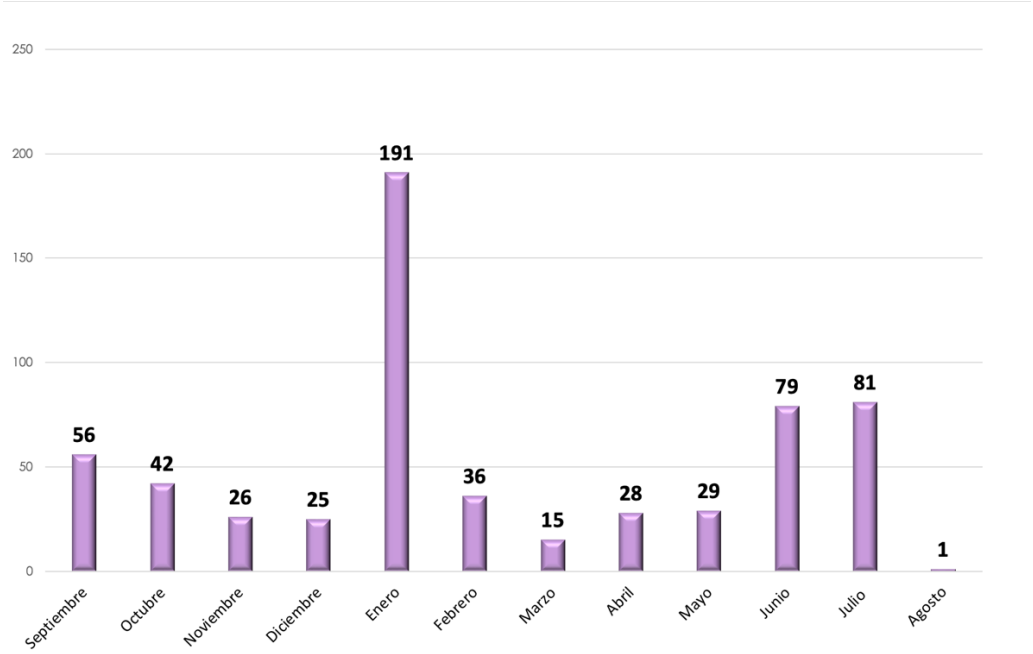


Gráfico 4.- Entradas totales registradas por la DU-UCM (2024-25).

En el gráfico podemos ver que las entradas no muestran una distribución homogénea, observándose tres momentos especialmente relevantes que corresponden con el comienzo, evaluación y cierre de cada semestre del calendario académico. El dato más llamativo con un pico muy acusado es enero, con 191 (representa aproximadamente el 31,5% del total anual, casi 1 de cada 3 entradas de todo el curso), lo que rompe claramente la tendencia, superando ampliamente al resto de meses, por ejemplo los

dos anteriores (noviembre con 26 entradas y diciembre con 25) y multiplica por más de cinco la cifra de febrero, lo que en principio se podría relacionar con el cierre del primer semestre, evaluación, actas, convocatorias, matrícula del segundo cuatrimestre o acumulación de asuntos tras el periodo navideño.

Analizando las entradas, se vio que el motivo real de este pico de entradas, en el mes de enero, fue el registro de 158 quejas por parte de estudiantes del Grado en Veterinaria que se registraron individualmente y que generaron posteriormente un expediente de oficio. Estas quejas hacían referencia a diversas situaciones en el Hospital Clínico Veterinario Complutense. Con este análisis comprobamos que si a las 191 entradas registradas en enero, se le restan las 158 quejas, nos deja un cómputo de 33 actuaciones, muy similar al número de entradas de los meses próximos, 25 en diciembre y 36 en febrero.

Con el inicio de curso académico, en los meses de septiembre y octubre se registraron 98 entradas, el 16,2% del total, lo que resulta lógico por temas de matrícula, admisión, organización docente, prácticas, becas, entre otras. Hay un repunte final en junio y julio con 160 entradas, el 26,4% del total, que puede asociarse a evaluación final, cierre de actas, reclamaciones, entrega de TFG/TFM, prácticas, movilidad, admisión a estudios oficiales o problemas administrativos de final de curso.

Peticiones de amparo y consultas escritas por Centro

La *Tabla 1* detalla las peticiones de amparo, consultas escritas y solicitudes no admitidas que han sido gestionadas por nuestra Defensoría en las distintas facultades, centros y servicios de la UCM durante el curso académico 2024-25, sumando un total de 448 actuaciones. Cabe precisar que en este desglose no se incluyen las consultas telefónicas (33) ni las presenciales (8), con las cuales se alcanzaría la cifra global de 489 actuaciones en este ejercicio.

CENTRO	Expedientes	Consultas Escritas	Amparo sin tramitación	Amparo con tramitación	No Admitido
Bellas Artes	2	4	5	-	-
CC. Biológicas	3	2	1	-	-
CC. de la Documentación	1	1	3	-	-
CC. de la Información	6	5	7	-	-
CC. Económicas y Empresariales	10	7	3	-	-
CC. Físicas	2	7	1	-	-
CC. Geológicas	-	-	-	-	-
CC. Matemáticas	1	2	2	-	-
*CC. Políticas y Sociología	12	12	29	-	3
CC. Químicas	1	3	-	-	1
Comercio y Turismo	2	3	-	-	-
Derecho	6	10	9	1	1
Educación – Centro de Formación del Profesorado	5	6	10	1	-
Enfermería, Fisioterapia y Podología	6	8	4	2	-
Estudios Estadísticos	-	-	1	-	-
Farmacia	-	2	-	-	-
Filología	5	7	8	-	-
Filosofía	1	1	2	-	-
Geografía e Historia	5	12	2	-	1
Informática	2	4	2	-	-
Medicina	8	3	5	1	-

CENTRO	Expedientes	Consultas Escritas	Amparo sin tramitación	Amparo con tramitación	No Admitido
Odontología	-	3	-	-	-
Óptica y Optometría	2	1	1	-	-
Psicología	5	5	2	-	-
Trabajo Social	3	4	-	-	-
Veterinaria	5	2	6	-	-
Institutos Universitarios	1	3	1	-	1
Gerencia	1	-	2	1	-
Biblioteca	1	-	-	-	-
Escuela de Doctorado	3	-	1	-	-
Colegios Mayores	1	1	-	-	-
Oficina de Relaciones Internacionales	2	-	-	-	-
Fundación UCM	1	-	-	-	-
Servicio de Becas	-	15	-	-	-
Servicio de Estudiantes	3	11	2	-	-
Secretaría General	-	-	-	-	1
Unidad de Transparencia, Participación y Protocolo	1	-	-	-	-
Vicerrectorado de Formación Permanente, Empleabilidad y Emprend.	4	-	2	-	-
Instalaciones Deportivas	1	-	-	-	-
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado	2	-	-	-	-
Inspección de Servicios	-	-	2	-	-
Asesoría Jurídica	-	-	1	-	-
Rector	-	-	1	-	-
Otra procedencia	5	22	30	-	4
TOTAL	119	166	145	6	12

**El repunte observado se debió a una situación excepcional: un solicitante generó, él solo, 28 peticiones de amparo.*

Tabla 1.- Actuaciones realizadas por la DU-UCM (2024-25).

En lo que atañe a la información de la distribución por Centros se observa que las tres Facultades con mayor número de expedientes han sido: la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología con 12, que representarían sobre los 119 expedientes totales un 10,1%, la de Ciencias Económicas y Empresariales con 10 (8,4%) y la de Medicina con 8 (6,7%). Cabe señalar que se trata de Centros con un gran número de estudiantes y personal, de modo que la cantidad de actuaciones referidas no supone que presenten proporcionalmente mayores peticiones de amparo o consultas.

Por lo que se refiere a las consultas escritas por Centro, destacan el Servicio de Becas con 15 consultas, seguido de las Facultades de Ciencias Políticas y Sociología y Geografía e Historia con 12 consultas cada una, y el Servicio de Estudiantes con 11 consultas presentadas.

La situación excepcional observada en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología durante el curso académico 2024-25, fue motivada por un único estudiante que generó 28 solicitudes de amparo que derivaron en 2 expedientes, 1 consulta y 25 actuaciones sin expediente, de las cuales 3 fueron inadmitidas.

La Facultad de Ciencias Geológicas destaca por aparecer completamente a cero en todas las tipologías de actuaciones contempladas en esta tabla durante este curso académico 2024-25.

B. PETICIONES DE AMPARO

Peticiones de amparo con tramitación por sectores en los últimos dos cursos

En el *Gráfico 5*, se muestra la comparativa anual de los datos relativos a las actuaciones llevadas a cabo respecto a las peticiones de amparo con tramitación, con y sin expediente, presentadas por los diferentes sectores integrantes de la Comunidad Universitaria, en los cursos académicos 2023-24 y 2024-25. La evolución de las peticiones de amparo en los últimos dos periodos muestra la siguiente distribución: en el curso 2023-24 se tramitaron 148 solicitudes, de las que 135 se formalizaron en expediente y 13 no lo requirieron. En el curso 2024-25, la cifra total fue de 125 peticiones, con 119 expedientes abiertos, mientras que en 6 no se procedió a la apertura de expediente.

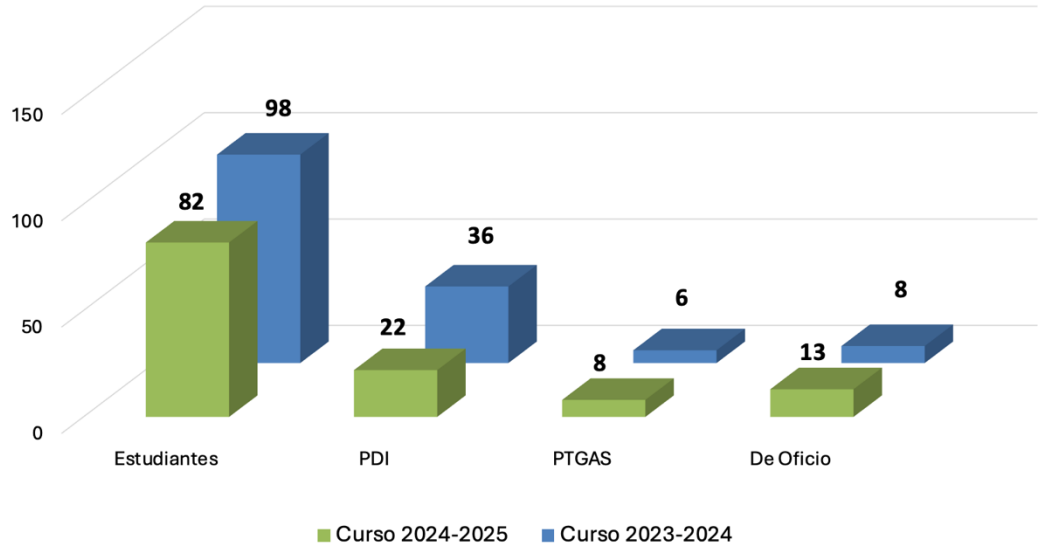


Gráfico 5.- Comparativa anual por sectores de las peticiones de amparo tramitadas.

Podemos observar que se ha producido un descenso en el curso académico 2024-25 con 125 casos en total, frente a los 148 del curso académico anterior, lo que equivale a una reducción de 23 actuaciones (15,5%).

El descenso se ha producido en los colectivos de Estudiantes y PDI, aumentando en el PTGAS y en las peticiones de amparo tramitadas de oficio. Las actuaciones con tramitación siguen concentrándose principalmente en el sector estudiantil, con una disminución general respecto al curso anterior.

La bajada más intensa en términos relativos se produce en el PDI de 36 a 22 actuaciones y su peso sobre el total desciende del 24,3% al 17,6%. Las actuaciones de oficio ganan presencia, lo que puede muestra la agencia institucional de la Defensoría en asuntos de interés general.

La mayor parte de las actuaciones corresponden al sector Estudiantes, con 82 casos en 2024-25 (65,6%) aunque bajan respecto al curso anterior, siguen siendo claramente el grupo que más peticiones genera.

El segundo sector en volumen es el PDI con una reducción importante respecto al curso anterior.

El sector de PTGAS se eleva discretamente, con 8 actuaciones, 2 por encima de las del curso anterior, cuyo peso relativo es bajo, alrededor del 6,4% en 2024-25.

Un dato relevante es el aumento de las actuaciones de oficio que pasan de 8 a 13 (del 5,4% al 10,4%).

Evolución por meses de las peticiones de amparo con actuación

En el *Gráfico 6* podemos ver la evolución por meses de las 125 peticiones de amparo (119 con expediente y 6 sin expediente) en las que se ha realizado algún tipo de actuación a lo largo del curso académico 2024-25.

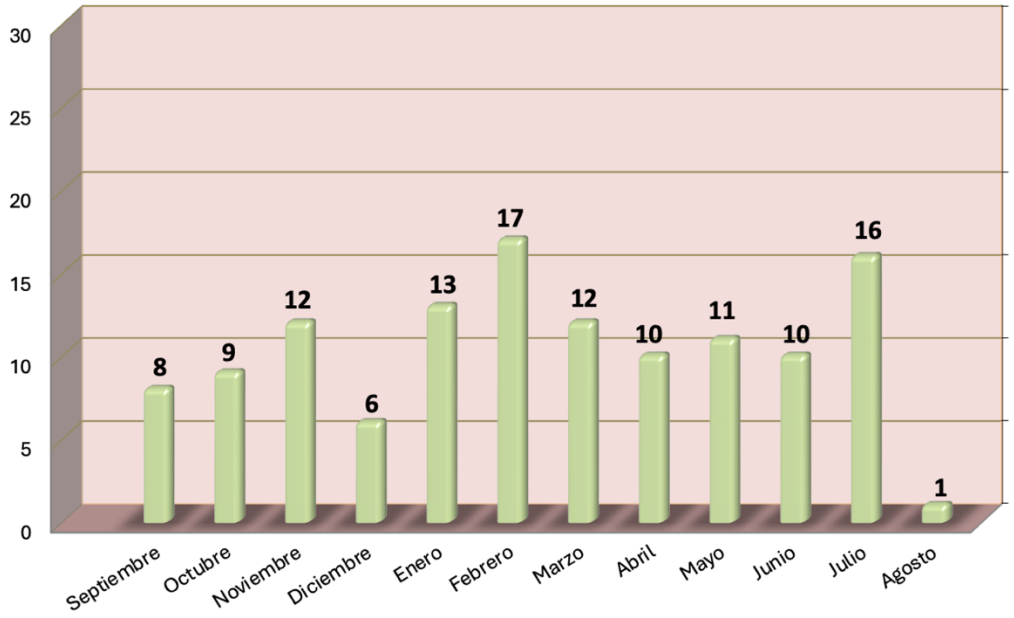


Gráfico 6.- Evolución por meses de las peticiones de amparo con actuación.

El curso 2024-25 se muestra con una distribución homogénea, siendo febrero el mes con más actividad, con 17 actuaciones, seguido de julio, con 16, y enero con 13. Comparando con los datos de la memoria publicada en el curso 2023-24, se puede comprobar que hubo un incremento en febrero, con 25 actuaciones, claramente por encima del resto de meses, destacando abril, con 16, junto con julio, septiembre y noviembre con 14 cada uno; la primera bajada se produjo en el mes de febrero de 25 en el curso 2023-24 a 17 actuaciones en el año actual y la segunda en los meses de abril y septiembre con 6 actuaciones menos que el curso anterior. La actividad de 2024-25 se mantiene relativamente estable durante todo el curso, con una ligera concentración entre enero y julio mientras que en 2023-24 el comportamiento fue algo más irregular, con un repunte en febrero y mayor volumen en casi todos los periodos.

Podemos afirmar que en 2024-25 hubo menos peticiones de amparo con actuación, pero también una distribución equilibrada y menos dependiente de picos puntuales. Se mantienen meses especialmente sensibles vinculados a evaluación, actas, convocatorias, cierre de semestre y de curso.

Distribución entre mujeres y hombres en las solicitudes con tramitación

En el *Gráfico 7* podemos ver la distribución entre hombres y mujeres en las 125 peticiones de amparo con tramitación del curso académico 2024-25 diferenciando por sectores de Estudiantes, PDI y PTGAS. Esta catalogación se realiza a partir de los datos identificativos disponibles en las solicitudes, con el nombre de la persona peticionaria. Inferir si se trata de un hombre o una mujer a partir del nombre conlleva limitaciones, por lo que estos datos deben interpretarse con cautela. En este gráfico se incluyen, además, las peticiones de amparo realizadas de oficio por parte de la DU-UCM.

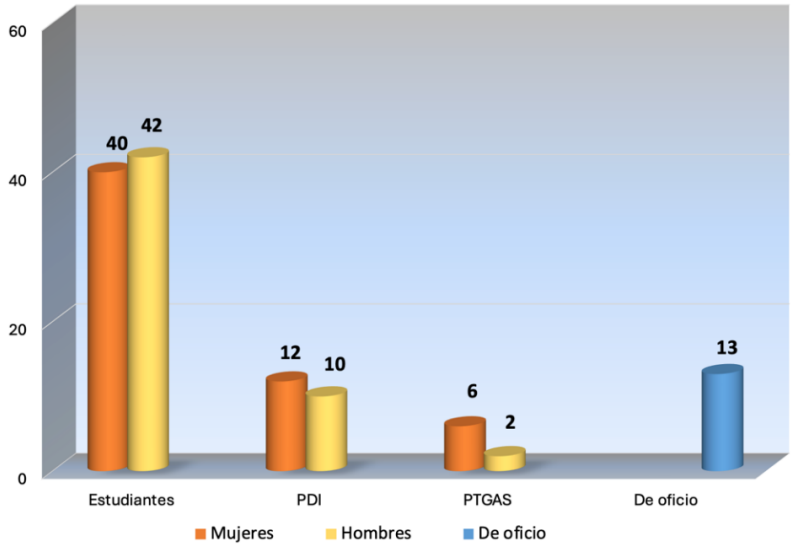


Gráfico 7.- Distribución de hombres y mujeres en las peticiones de amparo tramitadas.

Al igual que lo ocurrido en años precedentes, el número global de solicitudes formuladas por mujeres es discretamente superior a las presentadas por los hombres; en concreto, han sido 58 las solicitudes presentadas por mujeres y 54 por hombres.

Las solicitudes con tramitación en 2024-25 presentan una distribución muy equilibrada entre mujeres y hombres, especialmente en los dos sectores con más peso: Estudiantes y PDI. En el sector Estudiantes, que concentra la mayoría de las solicitudes con un total de 82 (65,6%), hay una distribución prácticamente paritaria: 40 mujeres y 42 hombres. La diferencia es mínima, por lo que no se aprecia una brecha clara en este grupo. En el PDI también hay equilibrio con una diferencia muy reducida, de 12 mujeres y 10 hombres. En el PTGAS, con un número total de 8 casos, predominan las mujeres: 6 solicitudes de mujeres frente a 2 de hombres. Las 13 actuaciones de oficio aparecen sin definir ya que, al tratarse de actuaciones iniciadas por la propia Defensoría, no siempre están vinculadas a una persona solicitante en concreto.

Carácter de resolución de peticiones de amparo tramitadas

En cuanto al resultado de las actuaciones de la DU-UCM de las 125 peticiones de amparo presentadas en el curso 2024-25, se emitió una valoración expresa (favorable o desfavorable) en 57 casos, mientras que en los 68 restantes no fue posible aplicar esta catalogación. Entre aquellos que sí contaron con un pronunciamiento explícito, las resoluciones favorables (42) predominaron notablemente sobre las desfavorables (15), lo que significa que aproximadamente 3 de cada 4 casos, con valoración expresa, resultaron favorables para la persona interesada.

De este modo, más de la mitad de las peticiones tramitadas concluyeron sin una valoración explícita, debido a que se canalizaron a través de vías como la orientación, mediación, derivación, seguimiento, archivo o desistimiento; actuaciones que, por su naturaleza, no requieren una resolución formal valorativa.

Esta distribución refleja un cambio de tendencia respecto al curso académico anterior. Por un lado, las resoluciones favorables se redujeron prácticamente a la mitad, pasando de 83 en el periodo 2023-24 a 42 en el 2024-25. Por otro lado, los casos no catalogados ascendieron notablemente de 38 a 68 en el mismo intervalo. Finalmente, las resoluciones desfavorables experimentaron un descenso, pasando de 27 peticiones a 15.

Peticiones de amparo con actuación por asunto sector Estudiantes

La distribución de los asuntos de las 82 peticiones de amparo con tramitación efectuadas en el sector Estudiantes se muestra en el *Gráfico 8*.

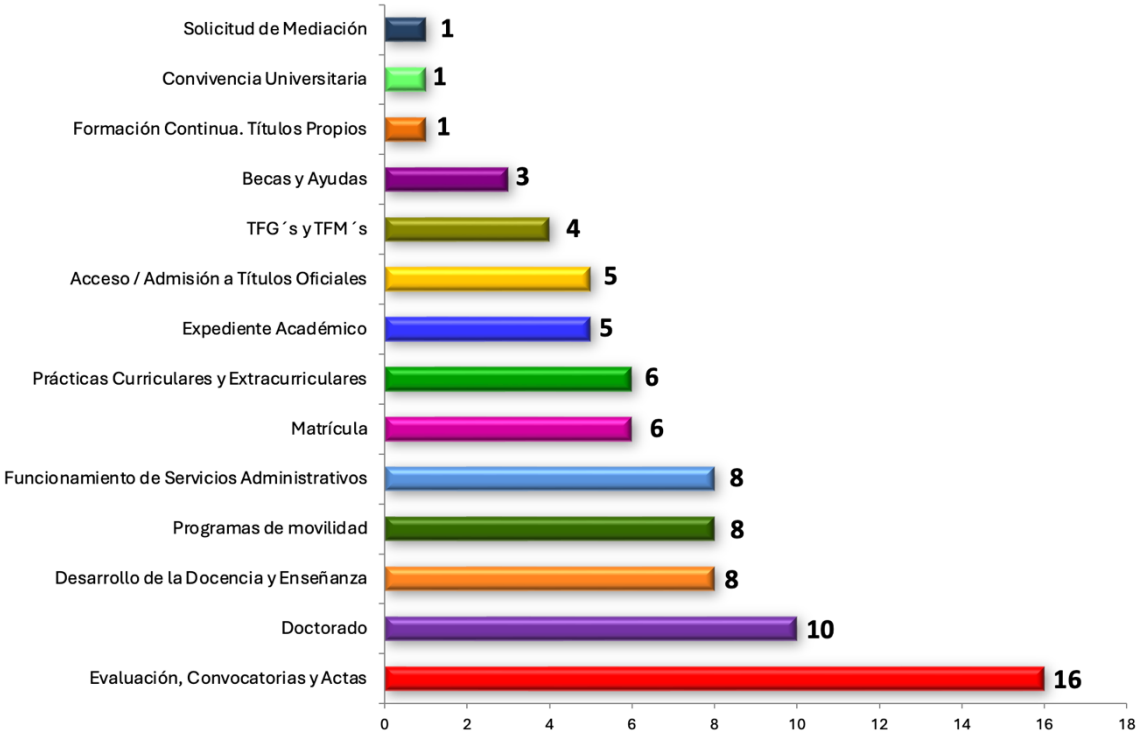


Gráfico 8.- Asuntos de las peticiones de amparo tramitadas en el sector Estudiantes.

Centrando el análisis en los tipos de asuntos objeto de petición de amparo por parte de Estudiantes que han generado actuación, se puede extraer que las principales preocupaciones del estudiantado ante la DU-UCM se relacionan menos con conflictos personales o convivencia y más con procedimientos académicos, evaluación, gestión administrativa y desarrollo de la enseñanza.

La categoría más frecuente, 1 de cada 5 solicitudes, es *Evaluación, Convocatorias y Actas*, con 16 solicitudes (19,5%) y hay que señalar que en el curso anterior 2023-24 tan solo supusieron 9 (que sobre 98 actuaciones totales que tuvieron en este sector en el curso anterior representaron el 9,2%), por lo que el incremento de estas ha sido notable en el curso objeto de estudio, creciendo tanto en número absoluto, como en porcentaje sobre el total.

Le sigue en nivel de frecuencia el *Doctorado*, con 10 solicitudes (12,2%) presentando un número más similar al curso precedente que fue de 8 actuaciones (que, sobre las 98 actuaciones, representaron el 8,2%).

Aparece un bloque de tres asuntos con 8 solicitudes cada uno, lo que representa 9,8%: 1) *Desarrollo de la Docencia y Enseñanza*, 2) *Programas de movilidad* y 3) *Funcionamiento de Servicios Administrativos* lo que refleja que las solicitudes estudiantiles se concentran sobre todo en cuestiones vinculadas al funcionamiento académico ordinario como evaluación, docencia, matrícula, expedientes, acceso, TFG/TFM y prácticas. Si se agrupan estos asuntos académicos y administrativos, constituyen la parte claramente mayoritaria del gráfico.

Destaca también el peso de Doctorado que, con 10 solicitudes, aparece como un ámbito específico de atención relevante, por encima de asuntos como matrícula, prácticas, expediente o acceso. En cambio, las cuestiones de convivencia universitaria, mediación y formación continua/títulos propios tienen una presencia muy reducida, con 1 caso respectivamente.

Peticiones de amparo con actuación por asunto sector PDI

La distribución de los asuntos de las peticiones de amparo con tramitación efectuadas por el PDI se muestra en el *Gráfico 9.*

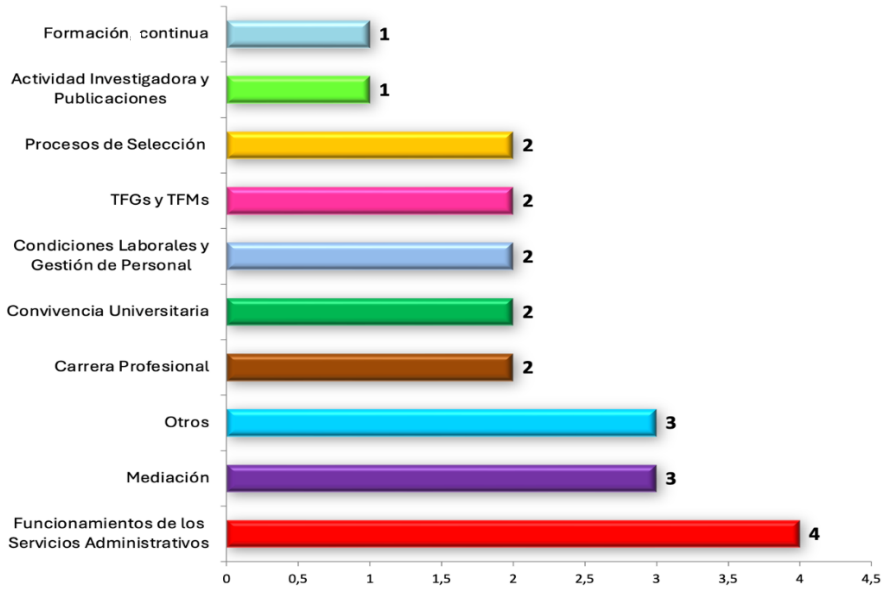


Gráfico 9.- Asuntos de las peticiones de amparo tramitadas en el sector PDI.

Por parte del PDI se presentaron un total de 22 peticiones de amparo (38,9%), lo que supone un descenso respecto a las 36 peticiones presentadas el año anterior. Estas peticiones se concentran en tres grandes ámbitos: 1) gestión administrativa y de personal, 2) mediación y convivencia y 3) desarrollo profesional o académico.

La categoría más frecuente es la de *Funcionamiento de los Servicios Administrativos*, con 4 solicitudes (18,2%), lo que implica que hay un peso importante de cuestiones relacionadas con la gestión universitaria y los procedimientos administrativos. Le siguen en frecuencia las categorías *Mediación* y *Otros* con 3 solicitudes cada una (13,6%). Los procesos de mediación han disminuido en relación con el curso pasado, en el que se realizaron 7 intervenciones que representan el 19,4% respecto a las 36 actuaciones totales del curso anterior.

Las 3 solicitudes de la categoría *Otros* correspondieron a asuntos diversos que no pudieron clasificarse según los criterios establecidos por la *Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU):* no renovación de convenios bilaterales, información sobre el protocolo de actuación por la gestión de objetos perdidos y problemas con la financiación de un proyecto europeo.

A nivel general, se puede observar que, a diferencia del sector Estudiantes, las solicitudes del sector PDI están más repartidas y no existe una categoría dominante de forma tan marcada.

Peticiones de amparo con actuación por asunto sector PTGAS

En el *Gráfico 10* se muestra la distribución de las 8 actuaciones efectuadas por el sector de PTGAS.

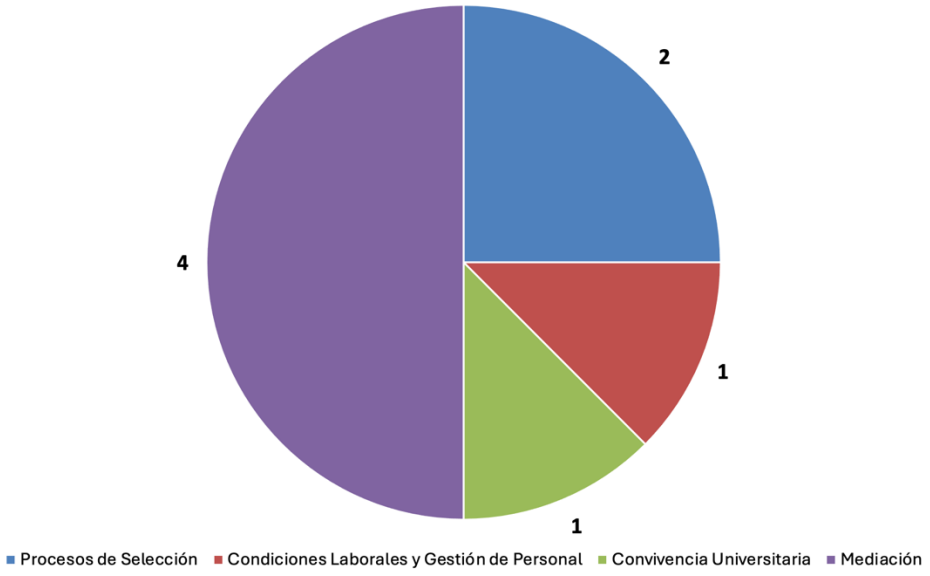


Gráfico 10.- Asuntos de las peticiones de amparo tramitadas en el sector PTGAS.

Con 8 solicitudes, se observa que la DU-UCM ha actuado en este sector sobre los aspectos de la *Mediación* con 4 solicitudes. Le siguen en frecuencia los aspectos relacionados con los *Procesos de Selección* (con 2) y, por último, las categorías de *Convivencia Universitaria* y *Condiciones Laborales y Gestión de Personal* (con 1 solicitud cada una).

De este gráfico se puede extraer que los asuntos en el sector PTGAS se concentran en cuestiones vinculadas a la gestión interna del personal, especialmente procesos selectivos, mediación y condiciones laborales que reflejan principalmente preocupaciones relacionadas con el entorno laboral y organizativo.

C. CONSULTAS

Comparativas consultas escritas en los dos últimos cursos

La comparativa de las consultas escritas efectuadas en los últimos dos cursos académicos (2023-24 con 278 consultas y 2024-25 con 166 consultas) se muestra en el *Gráfico 11* donde podemos ver también su distribución por sectores.

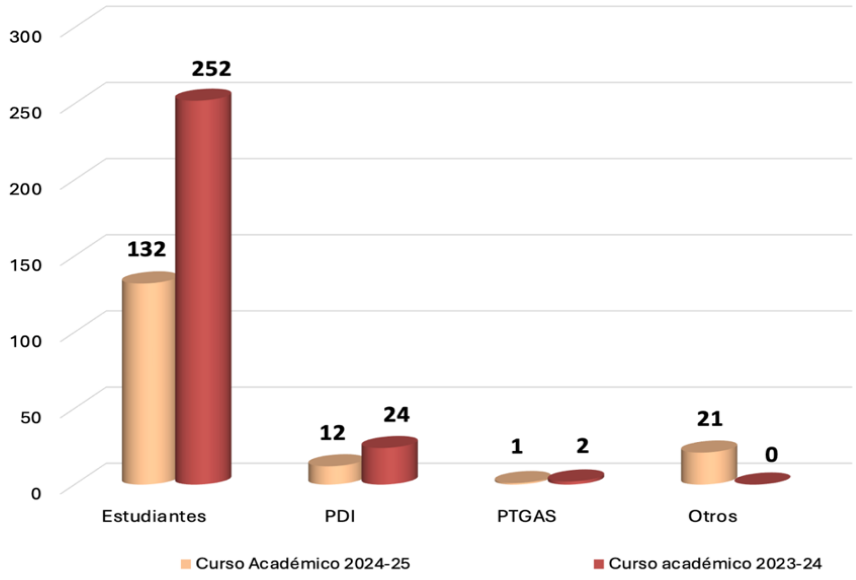


Gráfico 11.- Comparativa anual de la distribución de consultas escritas por sectores.

En el estudio comparativo de las consultas realizadas, exclusivamente de manera escrita, se observa que en el sector de Estudiantes se ha producido un notable descenso del 48%, respecto al curso académico anterior (252 a 132 consultas).

Este descenso es debido a que se dejan de registrar y tramitar como consultas las efectuadas por estudiantes extranjeros solicitando información, principalmente, sobre el acceso a nuestra universidad, las cuales son siempre muy numerosas. En el curso 2023-24 hubo 163 consultas de estudiantes extranjeros.

En los sectores del PDI y del PTGAS también se observa un descenso similar, en este caso del 50%, en el número de consultas escritas.

Las consultas englobadas en el sector Otros durante este último curso han sido 21.

Distribución entre mujeres y hombres en las consultas escritas

En el *Gráfico 12* se muestra la distribución de consultas escritas realizadas por hombres y mujeres según los diferentes colectivos que integran nuestra Comunidad Universitaria.

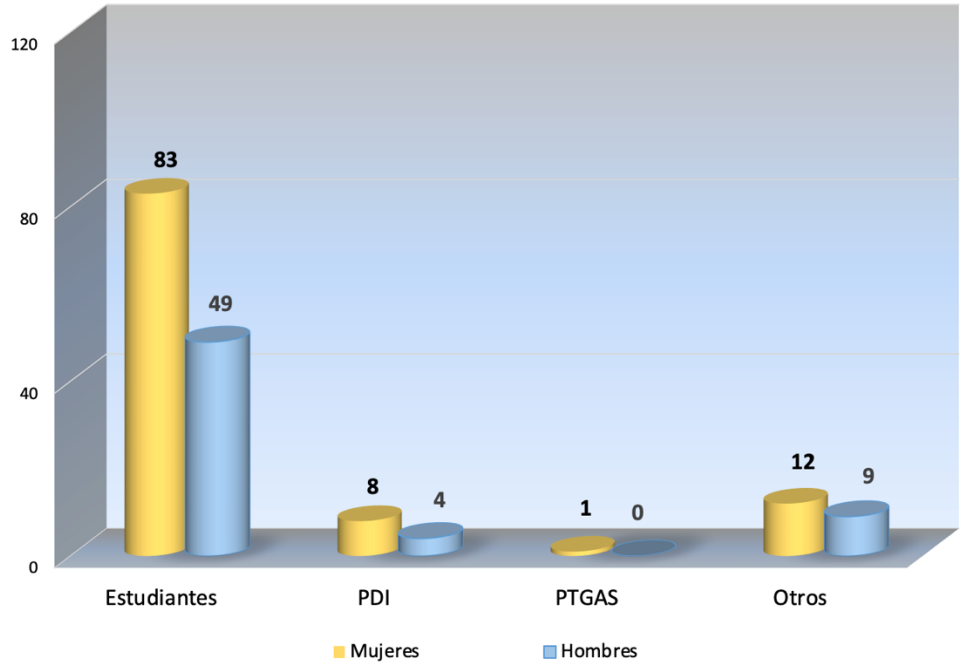


Gráfico 12.- Distribución de hombres y mujeres en las consultas escritas.

La mayoría de estas consultas proceden del sector estudiantil y, dentro de este, especialmente de mujeres. La diferencia es apreciable tanto en estudiantes como en PDI, aunque debe interpretarse teniendo en cuenta la composición real de cada colectivo universitario. Las mujeres realizan más consultas escritas (104 de las 166 consultas, 62,7%). El sector con mayor peso es claramente el de Estudiantes, con 153 (92,2%) de todas las consultas. Dentro de este grupo, las mujeres concentran 83 consultas frente a 49 de hombres, por lo que también aquí se observa una mayoría. En el PDI se registran 12 consultas (8 mujeres y 4 hombres). Aunque el número total es reducido, la proporción vuelve a mostrar mayor presencia femenina. En el PTGAS solo aparece la consulta de una mujer. Finalmente, en el sector Otros, las mujeres han formulado 12 consultas y los hombres 9.

Consultas escritas por asunto en el sector de Estudiantes

En el *Gráfico 13* podemos ver los principales asuntos consultados por nuestro estudiantado.

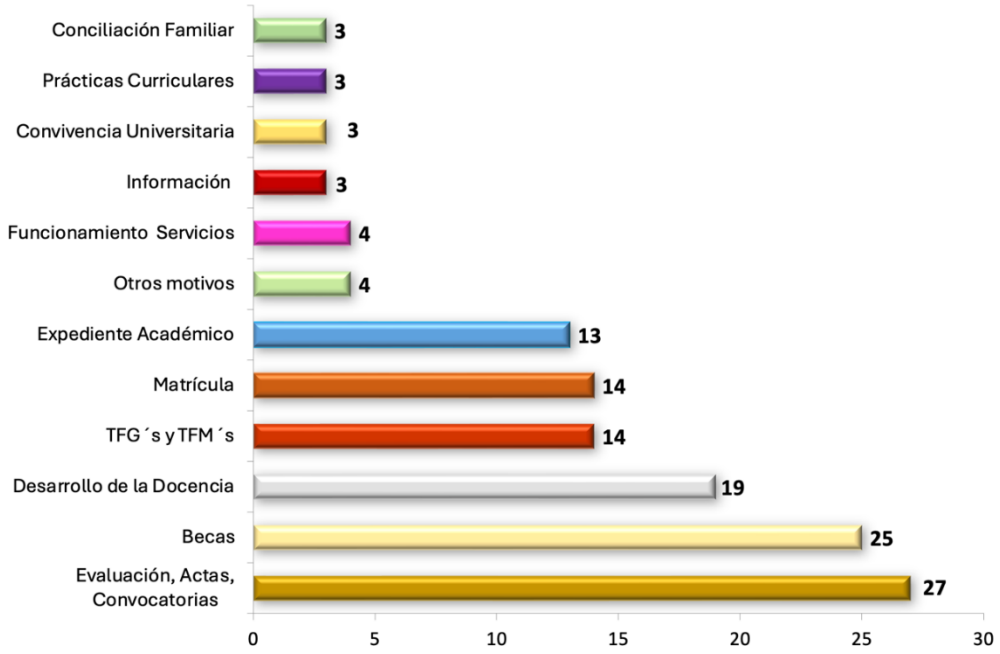


Gráfico 13.- Asuntos de las consultas realizadas en el sector de Estudiantes.

Las consultas escritas formuladas por el sector de estudiantes fueron 132, que equivalen al 79,5% del total de consultas escritas por la comunidad universitaria (166).

De estas, las categorías más frecuentes se concentraron en: *Evaluación, Actas y Convocatorias*, con 27 (20,5%) y la categoría de *Becas*, con 25 consultas (18,9%), seguidamente la categoría *Desarrollo de la Docencia* con 19 consultas (14,4%).

Podemos distinguir 6 bloques, con un total de 112 consultas (84,8%) que se concentran en asuntos académico-administrativos: evaluación, becas, docencia, TFG/TFM, matrícula y expediente académico. Los asuntos de convivencia universitaria, prácticas y conciliación familiar tienen una presencia reducida, con 3 casos cada uno.

En relación con el curso pasado el número de consultas por evaluación, actas y convocatorias fue similar con un total de 26. Las consultas relacionadas con becas han experimentado un aumento notable, pasando de 1 a 25 consultas en la presente memoria.

Consultas escritas por asunto PDI

Las consultas escritas referentes al sector PDI se muestran en el *Gráfico 14* donde podemos ver que, de las 12 consultas realizadas, la categoría principal es *Condiciones Laborales y Gestión de Personal*, con 4 consultas (1/3), lo que indica que se orientan especialmente hacia cuestiones laborales, administrativas o de gestión de personal. A continuación, aparecen tres bloques con 2 consultas cada 1 (16,7%): *Carrera Profesional*, *Convivencia Universitaria* y *Desarrollo de la Docencia*. Las categorías con menor presencia son *Información* y *Conciliación Familiar, Personal y Laboral*, con 1 consulta respectivamente.

Durante el curso académico 2024-25 las consultas escritas efectuadas por el PDI se han reducido justo la mitad respecto al curso pasado que fueron 24, existiendo una coincidencia en la categoría *Condiciones Laborales y Gestión de Personal.*

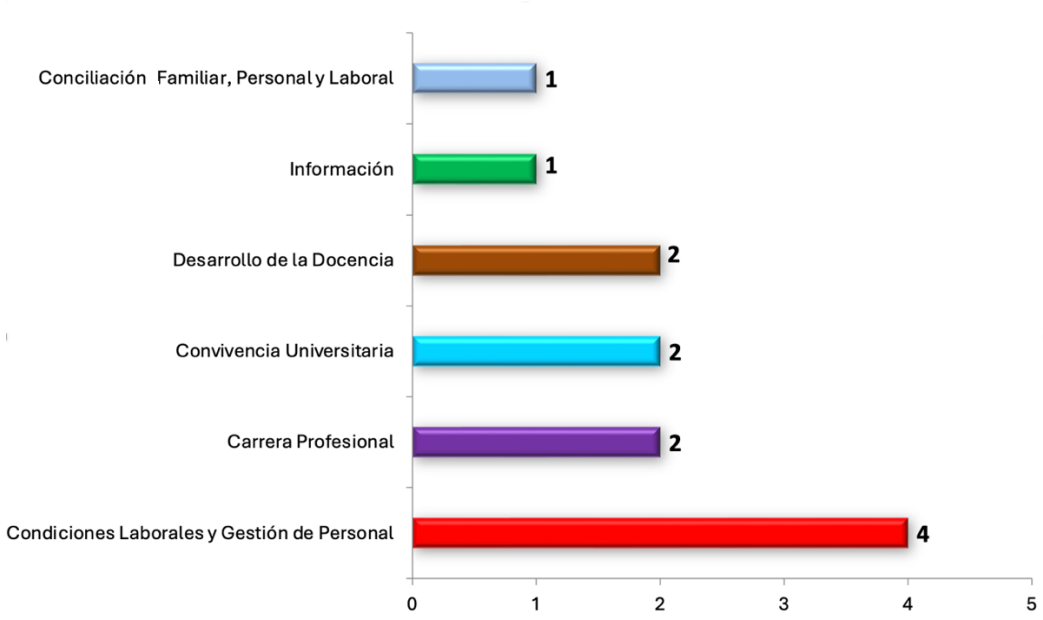


Gráfico 14.- Asuntos de las consultas escritas realizadas en el sector PDI.

Consultas escritas por asunto PTGAS

En el sector del PTGAS se ha registrado 1 caso relacionado con los *Procesos de Selección*; en comparación con otros sectores, su peso en las consultas escritas es muy bajo.

En el curso anterior (2023-24) se registraron 2 consultas, tratándose en esa ocasión de la misma tipología de solicitud.

Consultas escritas por asunto en el sector Otros

La categoría Otros agrupa consultas de personas que no pertenecen a nuestra universidad especialmente interesadas en procesos de admisión, información general sobre estudios o ya egresadas.

El análisis de las consultas escritas formuladas por este sector arroja un balance de 21 peticiones, lo que representa el 12,7% del total recibido por la DU-UCM. En concreto, estas se desglosan en 13 solicitudes relativas a la admisión al Grado y 8 peticiones de información general.

III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS E INTERVENCIONES

Como reflejan los datos presentados en la presente memoria, se observa que las actuaciones de la DU-UCM son de diversa índole. En la mayor parte de los supuestos, los conflictos se gestionan de forma constructiva mediante actuaciones de buenos oficios o de mediación.

Ofrecemos una visión global y estructurada de las consultas y solicitudes de amparo gestionadas, prestando especial atención a los casos que destacan por su alta frecuencia o carácter excepcional. Mediante este análisis, la DU-UCM describe los asuntos de mayor calado en la comunidad universitaria para que puedan ser estudiados y, en su caso, se adopten las soluciones pertinentes por los órganos competentes, en aras de la mejora continua de la institución.

Seguidamente, se detallan diversas cuestiones de especial relevancia, organizadas por sectores y en relación con las actuaciones de oficio de esta Defensoría.

Sector Estudiantes

En el curso académico 2024-25 este sector sigue siendo el que más frecuentemente utiliza la DU-UCM, tanto a nivel de peticiones de amparo (82 expedientes), como de consultas (132 consultas).

Los asuntos por los que mayormente se ha solicitado la intervención de la DU-UCM son los relacionados con la evaluación, las convocatorias y las actas (16 expedientes y 27 consultas), con el Doctorado (10 expedientes), con el funcionamiento de servicios administrativos (8 expedientes), con los programas de movilidad (8 expedientes) y los que tienen que ver con el desarrollo de la docencia y la enseñanza (8 expedientes y 19 consultas). Los asuntos relacionados con las becas y ayudas también han sido muy frecuentes (3 expedientes y 25 consultas).

En definitiva, el motivo principal por el que nuestro estudiantado acude a la Defensoría son los trámites académicos esenciales (evaluaciones, convocatorias y actas) y las consultas sobre becas y ayudas. En un segundo nivel de prioridad, se sitúan las incidencias relacionadas con el Doctorado, la gestión administrativa, los programas de movilidad y la calidad de la docencia.

Sector PDI

Ha recurrido a la DU-UCM en 34 ocasiones, lo que ha supuesto 22 expedientes con las peticiones de amparo y 12 consultas.

Las actuaciones más demandadas han sido las relacionadas con el funcionamiento de los servicios administrativos (4 expedientes), las condiciones laborales y de gestión del personal (4 consultas), seguidas de los procesos de Mediación y Otros motivos con 3 expedientes en cada una de estas categorías.

Los 4 expedientes relacionados con el funcionamiento de los servicios administrativos hicieron referencia al rechazo de depósitos de trabajos científicos, a la falta de contestación a la solicitud de renovación de un convenio bilateral, al desarrollo de un protocolo de actuación para la gestión de los objetos perdidos en un centro y a la petición de respuesta escrita por parte del órgano competente a una solicitud realizada.

Con estos datos, podemos extraer que las principales intervenciones en este sector se concentran en el ámbito laboral y de gestión interna, destacando las incidencias por el funcionamiento de la administración y las condiciones de la plantilla, seguidas de cerca por las labores de mediación y otros motivos diversos.

Sector PTGAS

Durante el curso académico 2024-25 se generaron 9 actuaciones. A nivel de peticiones de amparo se abrieron 8 expedientes en los que destacan las actuaciones relacionadas con la mediación (4 mediaciones y 1 de convivencia universitaria) y las relacionadas con las condiciones laborales y de gestión de personal que generaron 2 expedientes. Asimismo, la actuación en relación con los procesos de selección de este colectivo generó 1 expediente y 1 consulta.

En conclusión, las prioridades de este sector se centran casi en su totalidad en la resolución de conflictos a través de la mediación y convivencia, seguida de reclamaciones sobre sus condiciones laborales y los procesos de selección.

Procedimientos iniciados de oficio

Con fundamento en la legitimación que deriva del Título V, artículo 25 del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro en su sesión de 16 de noviembre de 2005, durante el curso académico 2024-25, la Defensoría Universitaria ha estimado procedente la iniciación de 13 expedientes de oficio.

Algunos de ellos han tenido su origen en quejas o reclamaciones interpuestas inicialmente a instancia de parte que, por su entidad y características, han generado con posterioridad la apertura de un expediente de oficio con la finalidad de garantizar y preservar los derechos de la comunidad universitaria (llevando a cabo la investigación pertinente) ante cualquier posible vulneración de estos.

A modo de ejemplo se presentan los siguientes casos:

- Tras las quejas recibidas por parte estudiantado del Grado en Veterinaria, referentes al Hospital Clínico Veterinario Complutense, se solicitó información a las autoridades competentes en la materia. Dichas autoridades comunicaron las medidas adoptadas con carácter urgente para su solución.

- Ante la no devolución del importe de la prescripción a los estudiantes no admitidos en estudios de formación permanente, se solicitó informe. Estando la cuestión avalada normativamente, únicamente con el consenso oportuno se podría modificar la norma aplicable en estos casos.

- Denegación de las solicitudes de becas de colaboración en los Departamentos a estudiantes extranjeros no comunitarios. Tras la consulta realizada se indicó que la cobertura legal en la normativa estatal aplicable al efecto establece como requisito para optar a las becas y ayudas al estudio haber obtenido permiso de residencia en España.

- Necesidad de equiparar los derechos de los estudiantes de Grado y Máster, en lo que a los plazos para la renuncia de sus estudios se refiere. Se planteó la consulta y se indicó que un estudiante de Grado puede acogerse a dicha renuncia una vez iniciado el curso. Los estudiantes de Máster, cuyo inicio suele producirse con posterioridad, podrían quedar fuera de los plazos establecidos al efecto.

IV. ACTUACIONES EN MEDIACIÓN

La DU-UCM tiene entre sus competencias llevar a cabo tareas de mediación y conciliación, posibilidad que contempla la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria y el propio Reglamento del Defensor Universitario de la UCM aprobado en la sesión del Claustro del 16 de noviembre de 2005.

Durante el curso académico 2024-25 se han realizado 10 procesos de mediación. Estas actuaciones se distribuyeron por sectores como se muestra en el *Gráfico 15*.

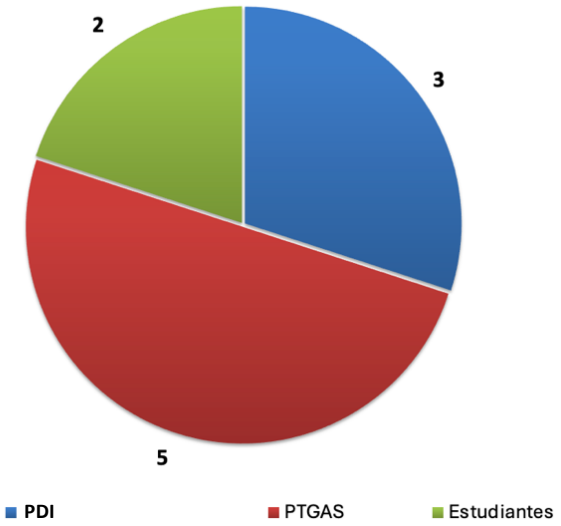


Gráfico 15.- Distribución de actuaciones de mediación por sectores.

La mitad de los expedientes de mediación corresponden al PTGAS, con un total de 5 casos. Su relevancia es significativa si se contrasta con el reducido volumen de solicitudes y consultas escritas de este sector en otras áreas. El PDI se sitúa en segundo lugar con 3 expedientes, lo que representa el 30% del total. Estos datos sugieren que la mediación en el ámbito del personal está estrechamente vinculada a las relaciones profesionales, abordando conflictos de convivencia, organización del trabajo, dinámicas interpersonales o tensiones internas en servicios y departamentos.

Por su parte, el sector de Estudiantes registra 2 expedientes (20%). Esta menor presencia podría estar relacionada con el uso de otros cauces institucionales, como la Comisión de Convivencia, o con el hecho de que las demandas estudiantiles se orientan con mayor frecuencia hacia cuestiones académico-administrativas, de evaluación, matrícula, becas o docencia.

El inicio del proceso de mediación fue solicitado por 6 mujeres y 4 hombres. Por sectores estos se distribuyeron de la siguiente forma: en Estudiantes 2 mujeres, en PDI 1 mujer y 2 hombres y en PTGAS 3 mujeres y 2 hombres.

Como balance general, se observa que la mediación institucional se consolida como una herramienta orientada a gestionar conflictos de carácter profesional, laboral o institucional interno, más que a canalizar las demandas estudiantiles ordinarias.

Durante el curso académico 2024-25, esta Defensoría ha desarrollado diversas actividades formativas y de sensibilización dirigidas a la Comunidad Universitaria sobre los procesos de mediación y la gestión de conflictos, entre las que destacan:

- Curso para el PDI. Técnicas de Mediación y Resolución de conflictos para PDI permanente y Ayudantes Doctores. (septiembre - octubre de 2024).
  https://www.ucm.es/curso-de-tecnicas-de-mediacion-y-resolucion-1

- Curso para estudiantes. Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos (octubre - noviembre de 2024).
  https://www.ucm.es/cursos-estudiantes-de-grado-1

- Diploma en mediación universitaria. Mediación y Gestión de Conflictos en Contextos Universitarios (octubre 2024 - junio 2025).
  https://www.ucm.es/diploma-de-formacion-permanente-2024-25

- Técnicas de Mediación y Buenos Oficios para Defensorías Universitarias. (03/07/2025).
  https://www.ucm.es/estudios/2024-25/microcredenciales-DefUniversitario2501

  https://cedu.es/wp-content/uploads/2025/07/2025_DUCAM_Curso-mediacion-defensorias-universitarias-1.pdf

V. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

A continuación, se relacionan las actividades institucionales en las que el Defensor Universitario *D. Rafael V. Orden Jiménez* ha participado durante el curso académico 2024-25:

1. 05-06/09/2024. Asistencia del Defensor Universitario al XIII Encuentro Nacional de Proveedores del Estudiante, en la Universidade do Minho, en Braga, (Portugal), organizado por la Red Portuguesa de Proveedores del Estudiante.
2. 11/09/2024. Participación del Defensor Universitario en la reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), de la que el Defensor Universitario de la UCM es miembro.
3. 13/09/2024. Reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.
4. 18/09/2024. Acto de apertura del curso Técnicas de Mediación y Resolución de conflictos, celebrado en la Facultad de Ciencias de la Información, destinado al sector del PTGAS.
5. 20/09/2024. Reunión de los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid en la Universidad Francisco de Victoria.
6. 27/09/2024. Reunión extraordinaria virtual de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.
7. 16/10/2024. Reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.
8. 17/10/2024. Reunión de la Comisión Ejecutiva de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU), de la que el Defensor Universitario es miembro.
9. 23-24-25/10/2024. Asistencia a la reunión de la Comisión Ejecutiva y al XXVI Encuentro Nacional de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), en la Universidad de Huelva.
10. 30/10/2024. Asistencia al Acto de presentación de la Comisión Ejecutiva de la Delegación Central de Estudiantes, en la Facultad de Medicina.
11. 08 a 16/11/2024. Participación en el Encuentro de Defensorías Universitarias en la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cuzco (UNSAC) y en el IV Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU) en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
12. 19/11/2024. Asistencia al acto de celebración del XXV Aniversario de la Defensoría Universitaria de la Universidad Autónoma de Madrid.

13. 25/11/2024. Participación en reunión virtual de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RidDU).
14. 29/11/2024. Asistencia al Claustro Universitario celebrado en la Facultad de Odontología.
15. 02 a 06/12/2024. Participación del Defensor Universitario en la XV Asamblea y Seminario del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO), en el Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Foz de Iguazú. Brasil, del que D. Rafael V. Orden Jiménez es miembro.
16. 16/12/2024. Participación en reunión de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias.
17. 10/01/2025. Reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.
18. 15/01/2025. Participación del Defensor Universitario en la reunión mantenida entre la Conferencia de Rectores y Rectoras de las Universidades Españolas (CRUE) y la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).
19. 16/01/2025. Reunión con la Directora Jurídica de la Universidad de Chile.
20. 31/01/2025. Asistencia en el Paraninfo de la UCM, al acto celebrado con ocasión de la Festividad de Santo Tomás de Aquino.
21. 04/02/2025. Asistencia a la conferencia organizada por la Defensoría Universitaria de la UCM, impartida en la Defensoría, por el Defensor Universitario de la Universidad de Alicante, el Profesor D. Pedro José Femenía López.
22. 05/02/2025. Reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RidDU).
23. 07/02/2025. Reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).
24. 10/02/2025. Participación en la Asamblea General Ordinaria de la RidDU.
25. 21/02/2025. Asistencia al acto “La mediación y los MASC en la Ley Orgánica de Eficiencia. La justicia que queremos”, organizado por el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes.
26. 21/02/2025. Asistencia al Acto Conmemorativo del XX Aniversario de la Defensoría Universitaria de la UPM.
27. 06/03/2025. Sesión ordinaria del Pleno del Comité Ético de la Universidad Rey Juan Carlos, del que D. Rafael V. Orden Jiménez es miembro.
28. 11/03/2025. Reunión del grupo de trabajo de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias. 2025 Evaluación.
29. 11/03/2025. Asistencia a la conferencia “Universidades Restaurativas. Guía básica para su desarrollo en España”, en la Facultad de Psicología de la UNED.

30. 12/03/2025. Asistencia a la conferencia organizada por la Defensoría Universitaria de la UCM, impartida en la Defensoría, por la Valedora Universitaria de la Universidad de Vigo, la Profesora D. ª Esther María Pillado González.
31. 24/03/2025. Reunión virtual de la Comisión de Estudios de la CEDU.
32. 04/04/2025. Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, en la Universidad de Gerona.
33. 10/04/2025. Participación en la Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, celebrada en la Universidad de Alcalá.
34. 23-24/04/2025. Intervención del Defensor Universitario en el Congreso «Retos y Desafíos del Mundo Jurídico en la Sociedad Multicultural y Digital del Siglo XXI» en el Colegio de Abogados de la Ciudad de Melilla.
35. 07-08/05/2025. Participación del Defensor Universitario en la Comisión Ejecutiva y en la Jornada Técnica de la CEDU, celebrada en la Universidad de Valladolid.
36. 26 a 29/05/2025. Participación del Defensor Universitario en actividades en la Defensoría Universitaria de Guadalajara y en el Congreso Anual de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU), en Ciudad de Méjico.
37. 02/06/2025. Presentación por parte del Defensor Universitario ante el Claustro de la UCM, de la Memoria de la Oficina del Defensor Universitario correspondiente al curso académico 2023-2024, conforme a lo dispuesto en el art. 37 del Reglamento de la Defensoría Universitaria (BOUC nº 10 de 25 de noviembre de 2005).
38. 09/06/2025. Reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la RIdDU.
39. 11/06/2025. Reunión virtual del grupo de trabajo de la CEDU.
40. 26-27/06/2025. Participación del Defensor Universitario en el III Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia Universitarias, en la Universidad de Almería.
41. 04/07/2025. Reunión virtual del grupo de trabajo de la CEDU.
42. 09/07/2025. Reunión virtual de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.

VI. OBJETIVOS PARA EL CURSO ACADÉMICO 2025-26

La DU-UCM se propone, para el próximo curso académico, difundir el conocimiento de esta Unidad Básica entre los miembros integrantes de nuestra Universidad y que los mismos sean capaces de:

1) Identificar el órgano competente para elegir a la persona titular de la Defensoría Universitaria.

2) Reconocer quién puede acudir a la Defensoría Universitaria para solicitar orientación, amparo, mediación o intervención.

3) Conocer la duración del mandato del Defensor Universitario o Defensora Universitaria y su posición dentro de la organización institucional de la UCM.

4) Describir sus funciones fundamentales, diferenciando sus competencias de las de otros órganos, servicios o unidades universitarias.

5) Comprender los requisitos necesarios para iniciar una actuación de mediación, incluyendo la voluntariedad de las partes y la existencia de un conflicto susceptible de mediación.

6) Reconocer la identidad visual de la Defensoría Universitaria como elemento de comunicación y visibilidad.

7) Valorar la trayectoria institucional de la DU-UCM y su contribución a la defensa de los derechos y las libertades, la convivencia y la mejora universitaria.

VII. ANEXOS

ANEXO I: CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES DE AMPARO

CLASIFICACIÓN ASUNTOS						
ASUNTOS		**CASOS POR ASUNTO**	**EST.**	**PDI**	**PAS**	**OTRO**
Acceso/Admisión a Titulaciones Oficiales	**1**	Preinscripción Grado y Máster. EVAU Pruebas de acceso	X			X
		Condiciones de acceso e información de causas de inadmisión a Másteres Oficiales	X			X
		Listas de espera para acceso por distintas vías a las titulaciones oficiales	X			X
Expediente Académico	**2**	Homologaciones, convalidaciones, adaptaciones y reconocimiento de créditos	X	X		X
		Emisión de certificados académicos y errores en el expediente	X			
		Traslados de Expediente	X			
		Emisión de títulos y SET	X			
		Permanencia, convocatorias de gracia	X			
		Compensación (admisión a trámite y resolución)	X			
Matrícula	**3**	Simultaneidad estudios	X			
		Tasas, impago, anulación parcial o total, aplazamiento de pagos, devolución de tasas	X			
		Incidencias y ampliación de matrícula, disponibilidad de plazas, elección de grupo, cambios de grupo	X			
		Seguro Escolar	X			
Becas y Ayudas	**4**	Becas Ministerio, Comunidades Autónomas	X			
		Becas y Ayudas de la Universidad	X	X	X	
Desarrollo de la Docencia y Enseñanza	**5**	No cubierta docencia, ausencia puntual de docentes	X	X		
		Dificultad con docentes para superar asignaturas	X			
		Dificultades de docentes con estudiantes		X		
		Grabación de clases	X	X		
		Infracción del plan docente en programa, desarrollo clases, requisitos y modificación de planes de estudio	X	X		
Conciliación familiar, personal y laboral	**6**	Adaptaciones en la evaluación continua por causas de fuerza mayor (médicas, cuidado de familiar, etc.)	X			
		Evaluaciones alternativas y modificaciones en fechas de exámenes por causas de fuerza mayor	X			
		Modificación criterios de evaluación en segunda convocatoria	X			
Evaluación, Convocatoria y Actas	**7**	Calendario de exámenes, publicación y modificación de fechas de exámenes, incidencias en exámenes	X	X		
		Infracción criterios de evaluación, infracción en evaluación continua, infracción en condiciones de examen	X	X		
		Copia, plagio, fraude en evaluación	X	X		
		Incumplimiento revisión de examen, ausencia fecha de revisión, infracción en acto de revisión	X	X		
		Dilación en publicación de calificaciones, incidencias con la calificación de actas	X	X		
		Condiciones de evaluación continua en segunda convocatoria y publicación de criterio de evaluación.	X	X		
		Tribunal de Reclamaciones. Notificación. Actuación. Plazos	X	X		

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE

CLASIFICACIÓN ASUNTOS

ASUNTOS		CASOS POR ASUNTO	EST.	PDI	PAS	OTRO
Prácticas Curriculares y Extracurriculares	8	Disponibilidad y asignación de plazas	X			
		Calificaciones, retribuciones y reconocimiento	X			
		Incidencias con tutores externos e internos	X			
TFG´s y TFM´s	9	Asignación de tutores y seguimiento del trabajo por estos	X	X		
		Constitución de tribunales e incidencias en la defensa	X			
		Calificación y revisión de notas	X			
Programas de Movilidad	10	Erasmus	X	X	X	X
		Séneca	X			
		Visitantes				X
Formación Continua. Títulos Propios	11	Acceso y problemas con la Dirección	X	X	X	X
		Tasas, devolución de tasas y becas propias	X			
		Finalización de estudios y solicitud de título	X			
Doctorado	12	Acceso a programas de doctorado, tutorización, relación con la Dirección.	X	X		
		Autorizaciones defensa de tesis, incidencias en la defensa	X	X		
		Tasas y devoluciones de tasas	X			
Actividad Investigadora y Publicaciones	13	Integridad en la investigación, propiedad intelectual, acceso a medios	X			X
		Incidencias en contratos, estancias, publicaciones	X			X
		Reconocimientos de períodos de investigación a efectos de antigüedad	X	X		
Discapacidad	14	Adaptación curricular (OIPD), adaptación de materiales, adaptación condiciones de evaluación	X			
		Adaptación puesto de trabajo, pruebas de selección y funciones		X	X	X
Igualdad y Diversidad	15	Acoso por razón de sexo, género u orientación. Plan de igualdad. Promoción laboral limitada por género.	X	X	X	
Convivencia Universitaria	16	Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	X	X	X	
		Acoso, xenofobia, discriminación	X	X		
		Normas de convivencia	X	X	X	
Funcionamiento de Servicios Administrativos y de Representación	17	Gestión y atención administrativa. Procedimientos y acceso a sede electrónica. Administración Electrónica.	X	X	X	X
		Procesos electorales	X	X	X	
		Resoluciones de órganos académicos y ausencia de resoluciones	X	X	X	
		Incumplimientos de procedimientos administrativos	X	X	X	

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE

CLASIFICACIÓN ASUNTOS						
ASUNTOS		**CASOS POR ASUNTO**	**EST.**	**PDI**	**PAS**	**OTRO**
Infraestructuras y Seguridad	**18**	Accesos a campus, edificios, zonas deportivas. Transporte. Medio ambiente.	X	X	X	X
		Confortabilidad y bienestar (climatización, ruido, medios en aulas, etc.)	X	X	X	
		Laboratorios, sustancias tóxicas, elementos de protección	X	X	X	
		Cuentas electrónicas corporativas, acceso a red universitaria	X	X	X	
		Biblioteca	X	X	X	X
Procesos de Selección	**19**	Concursos, oposiciones, comisiones de selección, baremos, temarios, abstenciones y recusaciones		X	X	X
		Plazas docentes		X		X
Carrera Profesional	**20**	Progresión, ascenso, consolidación, valoración de méritos, sexenios, quinquenios, antigüedad		X	X	
Condiciones Laborales y Gestión de Personal	**21**	Movilidad, permisos, teletrabajo, conciliación		X	X	
		Distribución carga docente, sustituciones de docentes		X		
		Ambiente laboral		X	X	
Información	**22**	Información general	X	X	X	X
		Información extranjeros				X
Solicitud de Mediación	**23**	Mediación informal o buenos oficios	X	X	X	X
		Mediación formal	X	X	X	X
Otros	**24**	No tipificados	X	X	X	X

ANEXO II: CURSOS DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN REALIZADOS DURANTE EL CURSO ACADÉMICO 2024-25

- Curso para el PDI. Técnicas de Mediación y Resolución de conflictos para PDI permanente y Ayudantes Doctores. (septiembre - octubre de 2024). https://www.ucm.es/curso-de-tecnicas-de-mediacion-y-resolucion-1



- Curso para estudiantes. Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos (octubre - noviembre de 2024). https://www.ucm.es/cursos-estudiantes-de-grado-1



- Diploma en mediación universitaria. Mediación y Gestión de Conflictos en Contextos Universitarios (octubre 2024 - junio 2025). https://www.ucm.es/diploma-de-formacion-permanente-2024-25



- Técnicas de Mediación y Buenos Oficios para Defensorías Universitarias. (03/07/2025). https://www.ucm.es/estudios/2024-25/microcredenciales-DefUniversitario2501

Técnicas de Mediación y Buenos Oficinas para Defensorías Universitarias



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE 25 AÑOS

Técnicas de mediación y resolución de conflictos para PDI permanente y Ayudantes Doctores

Dentro del Plan de Formación Integral del PDI de la UCM, la Defensoría Universitaria y el Vicerrectorado de Formación Permanente, Empleabilidad y Emprendimiento de la UCM, ofrece un seminario presencial en formación básica en mediación y resolución de conflictos. El curso es eminentemente práctico, centrado en las herramientas de mediación y en su entrenamiento.

DURACIÓN: 20 horas repartidas en cinco sesiones.

COSTES: Gratuito.

REQUISITOS:
- Ser PDI permanente o ayudante doctor en la UCM
- No se requiere tener conocimientos o experiencia previa en mediación.
- No haber realizado un curso similar de la Defensoría Universitaria.

CALENDARIO Y LUGAR DE REALIZACIÓN:
- 23, 25 y 30 de septiembre y 2 y 7 de octubre de 2025, de 10 a 14 horas.
- Lugar: Campus de Moncloa

ADJUDICACIÓN DE PLAZAS: El número de plazas es de 30. Se adjudicará, al menos, una plaza por facultad. Las plazas se asignarán por sorteo aleatorio realizado en la Defensoría Universitaria. En el caso de que una facultad no tenga solicitantes, se sorteará su plaza entre los restantes centros. Las personas elegidas serán informadas de haber recibido la plaza mediante mensaje dirigido a su correo electrónico UCM, habiendo de confirmar la aceptación de la misma en los tres días naturales siguientes; en el caso de no confirmar dicha aceptación, la plaza se asignará directamente al siguiente solicitante en la lista resultante del sorteo.

La Defensoría Universitaria se reserva el derecho de comprobación de la vinculación laboral requerida en la presente convocatoria.

A aquellos solicitantes que habiendo sido elegidos no cumplan con los requisitos indicados en estas bases, les será comunicado por correo electrónico, pudiendo presentar las alegaciones que estimen pertinentes en la dirección de correo electrónico defensoria.mediacion@ucm.es en el plazo de tres días naturales a partir del día siguiente al de la remisión de la comunicación de exclusión.

Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid
Teléfonos: +34 91 394 6595
defensoria.mediacion@ucm.es

SOLICITUD DE PLAZA: La inscripción se realizará rellenando el formulario en el enlace: Formulario de inscripción. Se puede acceder al mismo también a través de la información contenida en la página oficial de la Defensoría Universitaria, dentro del apartado «Cursos de la Defensoría Universitaria». Sólo serán válidas las inscripciones realizadas mediante este formulario y dentro del plazo estipulado. Una vez rellenado y enviado, la persona solicitante deberá recibir confirmación electrónica automática; de no recibirla, puede ponerse en contacto con: defensoria.mediacion@ucm.es o bien en el teléfono 913946595.

PLAZO DE SOLICITUD: La fecha de solicitud de plaza finalizará el día 25 de junio de 2025, incluido este.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN: En el teléfono 913946595 o en el correo electrónico defensoria.mediacion@ucm.es

REQUISITOS DE EVALUACIÓN: Asistencia, al menos, a cuatro sesiones.

PROGRAMA

- **Primera sesión:** Introducción a la mediación y teoría de conflictos
- **Segunda sesión:** Aspectos psicológicos del conflicto y gestión de emociones.
- **Tercera sesión:** Habilidades de comunicación en situaciones conflictivas
- **Cuarta sesión:** Toma de decisiones. Compromisos y acuerdos.
- **Quinta sesión:** Sesión práctica de mediación.

PROFESORADO

Leticia García-Villaluenga (Facultad de Trabajo Social)

Florentino Moreno (Facultad de Psicología)

Santos Bolado Narganes (Defensoría Universitaria)

Ignacio Bolaños (Defensoría Universitaria)

Defensor Universitario COMPLUTENSE

Técnicas de mediación y resolución de conflictos

La Defensoría Universitaria ofrece a las/los estudiantes de grado que cursen al menos doce créditos de segundo curso un seminario presencial en formación en mediación y resolución de conflictos. El curso es eminentemente práctico, centrado en las herramientas de mediación y en su entrenamiento.

DURACIÓN: 24 horas repartidas en seis sesiones.

COSTES: Gratuito.

PROGRAMA: Véase al final de esta información.

REQUISITOS:

- Ser estudiante de grado de la UCM o centro adscrito.
- Tener al menos **doce créditos de segundo curso de grado** matriculados en el curso académico 2023-2024.
- Contar con un correo electrónico «@ucm.es».

No se requiere tener conocimientos o experiencia previa en mediación.

CALENDARIO Y LUGAR DE REALIZACIÓN:

Viernes (15:30 a 19:30 horas): 20, 27 de octubre, 3, 10, 17 y 24 de noviembre.
Aula Polivalente 2, de la Facultad de Derecho, en Avda. Complutense s/n. 28040 Madrid.

RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS: Las/los estudiantes que asistan a la totalidad del curso y superen la prueba final obtendrán un certificado que permitirá el reconocimiento de **1,5 créditos** en los estudios de grado de la UCM (pendiente de aprobación).

PLAZAS: El número de plazas es de 35, distribuyéndose, al menos, **una por facultad y centro adscrito**.

INSCRIPCIÓN: La inscripción se realizará rellenando el formulario en el enlace: Formulario de inscripción. Sólo serán válidas las inscripciones realizadas mediante este formulario y dentro del plazo estipulado. Una vez convenientemente rellenado y enviado, el solicitante deberá recibir una

Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid
Teléfonos: +34 91 394 6942 / 6591
def.rorden@ucm.es / scdefens@ucm.es

confirmación electrónica automática; de no recibirla, puede ponerse en contacto en la dirección electrónica scdefens@ucm.es o bien en el teléfono 913946590.

La fecha de inscripción será del 18 de septiembre al 1 de octubre de 2023, ambos incluidos

REPARTO DE PLAZAS: Se distribuirá, al menos, una plaza por facultad y centro adscrito. Las plazas se asignarán por sorteo aleatorio realizado en la Defensoría Universitaria. En el caso de que una facultad o centro adscrito no tenga solicitantes, se sorteará dicha plaza entre los restantes inscritos

Una vez realizado el sorteo se comprobará que los estudiantes elegidos cumplen con los requisitos indicados en esta convocatoria; de no ser así, se remitirá a la persona interesada correo electrónico comunicando, motivadamente, la causa de su exclusión en el procedimiento, pudiendo ser presentadas por su parte las alegaciones que estime pertinentes en la dirección de correo electrónico scdefens@ucm.es, en el plazo de tres días naturales a partir del día siguiente al del envío del e-mail comunicando la exclusión.

En base a lo anteriormente expuesto, la Defensoría se reserva el derecho a constatar la veracidad de los datos aportados por las vías a su alcance.

PUBLICACIÓN DE ESTUDIANTES ELEGIDOS: Se hará pública en la página de la Oficina del Defensor Universitario (https://www.ucm.es/defensoria-universitaria) la relación de solicitantes elegidos, indicando únicamente algunos dígitos del DNI, NIE o cualquier otro número de documento oficialmente reconocido, y con el que se hayan inscrito.

COMUNICACIÓN: El/la estudiante elegido por sorteo será informado de haber recibido la plaza mediante mensaje dirigido a su correo electrónico UCM, habiendo de confirmar en los tres días naturales siguientes a su remisión, así como acreditar que cumple los requisitos exigidos por cualquier medio admisible en derecho, de serle solicitado.

En caso de no confirmar la aceptación en el intervalo estipulado anteriormente, la plaza se asignará directamente al siguiente estudiante en la lista resultante del sorteo mediante comunicación realizada por correo electrónico, teniendo éste un plazo de 48h desde su envío para confirmar la aceptación de la plaza.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN: En el teléfono 913946590 o en el correo electrónico scdefens@ucm.es

PLAZO DE INSCRIPCIÓN: La fecha de inscripción será del 18 de septiembre al 1 de octubre de 2023, ambos incluidos.

Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid
Teléfonos: +34 91 394 6942 / 6591
def.rorden@ucm.es / scdefens@ucm.es

REQUISITOS CERTIFICACIÓN: Será precisa la asistencia a las clases y realizar una prueba evaluativa a la conclusión del curso.

PROGRAMA

Primera sesión: Introducción a la mediación. Creación de contextos de colaboración

Segunda sesión: Aspectos psicológicos en mediación

Tercera sesión: Habilidades de comunicación en situaciones conflictivas

Cuarta sesión: Gestión de emociones

Quinta sesión: Negociación y toma de decisiones. Compromisos y acuerdos

Sexta sesión: Simulación de una mediación (sesión práctica)

Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid
Teléfonos: +34 91 394 6942 / 6591
def.rorden@ucm.es / scdefens@ucm.es

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CONSEJO SOCIAL

MEDIACIÓN EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS

Diploma de Formación Permanente

La Defensoría Universitaria, en colaboración con el Consejo Social, ofrece un diploma de formación permanente de la UCM en mediación y resolución de conflictos en el contexto universitario. La finalidad de este diploma es formar a personal de la UCM para realizar actuaciones de mediación en el marco de la actividad de la Universidad y formar parte del listado de mediadores de la Defensoría Universitaria. El ingreso en dicho listado será voluntario.

DURACIÓN: 16 créditos (120 horas).

IMPORTE: Gratuito.

REQUISITOS:

- Ser miembro de la UCM por el sector de Personal Docente e Investigador (PDI) con vinculación permanente y a tiempo completo o profesor ayudante doctor, o por el sector de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) con carácter permanente para el funcionario o fijo para el laboral, y a tiempo completo.
- Estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior.
- No podrán inscribirse quienes hayan cursado un título en mediación de la UCM, tengan una formación en mediación igual o superior a 100 horas o estén inscritos en el registro oficial de mediadores.
- Será mérito preferente estar en posesión de algún certificado o título que acredite formación en mediación de, al menos, 20 horas, e inferior a 100 horas. La Defensoría Universitaria se reserva el derecho de valorar este mérito preferente.

CALENDARIO:

Los miércoles, de 16 a 20 horas. El inicio está previsto el 16 de octubre de 2024 y su finalización en junio de 2025. Se informará a los inscritos de las fechas exactas.

LUGAR DE IMPARTICIÓN: Por determinar (campus de ciudad universitaria).

Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid
Teléfonos: +34 91 394 6942 / 6591
scdefens@ucm.es

PLAZAS:

- PDI: 1 plaza por facultad.
- PTGAS: 2 plazas para personal de bibliotecas; 1 plaza para servicios informáticos; 1 plaza para personal del servicio de seguridad; 5 plazas para personal adscrito a facultades; 5 plazas para servicios centrales, colegios mayores y unidades administrativas no incluidas en los grupos anteriores.

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA PREINSCRIPCIÓN Y ASIGNACIÓN DE PLAZAS:

Se deberá cumplimentar el formulario de preinscripción disponible en la página oficial de la Defensoría Universitaria. Es preciso disponer de cuenta de correo electrónico de la UCM.

La preinscripción se realizará en a través del siguiente enlace al formulario

El preinscrito deberá recibir confirmación de su preinscripción por correo electrónico; de no recibirla, póngase en contacto con la Defensoría Universitaria. No se aceptan preinscripciones por otra vía, ya sea presencial o electrónica.

Entre los preinscritos se asignará plaza conforme a los criterios más abajo explicitados y se les comunicará por correo electrónico a la dirección electrónica que figure en su inscripción. Dispondrán de un plazo de 72 horas desde el envío del correo electrónico para confirmar la plaza y presentar la documentación acreditativa de los requisitos y méritos señalados en la inscripción. En el caso de no presentar esta documentación, que acredite los requisitos y méritos, quedará excluido y su plaza se asignará al siguiente en la lista de preinscritos, dentro de su sector y grupo correspondiente.

Una vez asignadas las plazas, se publicará en la página web de la Defensoría Universitaria el listado de los seleccionados con plaza y la lista de preinscritos. Contra esta publicación, cabe interponer reclamación ante la Defensoría Universitaria en el correo electrónico mediacion.defensoria@ucm.es en el plazo de tres días hábiles desde su publicación.

En el caso de desestimarse la reclamación, cabrá recurso de alzada ante el Rector según las normas de matrícula de Formación Continua.

PLAZO DE PREINSCRIPCIÓN:

Desde la publicación de esta información hasta el 22 de julio de 2024, incluido.

Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid
Teléfonos: +34 91 394 6942 / 6591
scdefens@ucm.es

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CONSEJO SOCIAL

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE ASIGNACIÓN DE PLAZAS

- Personal docente e investigador (PDI): Se asignará 1 plaza por facultad. Se agruparán los preinscritos de cada facultad con formación previa en mediación de, al menos, 20 horas, e inferior a 100, y se realizará un sorteo entre ellos para asignar la plaza. Si no hubiese preinscritos de este grupo o se agotase los existentes, se sorteará entre los preinscritos de la propia facultad sin formación previa en mediación. En el caso de que ninguna facultad cuente con algún inscrito, se sorteará su plaza entre las facultades restantes.

- Personal técnico, de gestión y de administración de servicios (PTGAS): Se aplicará entre los preinscritos del PTGAS el procedimiento anterior, dentro de sus respectivos grupos. En el caso de quedar plazas libres en algún grupo, se asignará a otro del propio sector, preferentemente, al grupo de facultades y de servicios centrales, alternativamente.

ASISTENCIA:

Será preciso una asistencia mínima del 80% a las clases presenciales y realizar las actividades correspondientes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

40% la asistencia a clase siempre que esta supere el 80 % de las horas lectivas.

30% conocimientos teóricos evaluados a través de un cuestionario.

30% conocimientos prácticos evaluados a través de un cuestionario.

CERTIFICACIÓN: El interesado deberá abonar los costes de expedición del diploma, en el caso de que esté interesado en él, conforme a los precios que tenga fijados el servicio de Formación Continua.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN: Teléfono: 913946595/6590. Correo electrónico: defensoria.mediacion@ucm.es

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID CONSEJO SOCIAL

MEDIACIÓN EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS

Diploma de Formación Permanente

PROGRAMA

Módulo 1.- Teoría y análisis de conflictos

- El concepto de conflicto y su evolución
- Teorías del conflicto
- Tipologías de conflictos
- Aspectos psicosociales del conflicto
- Componentes cognitivos y emocionales del conflicto
- Análisis de conflictos. Los conflictos en la universidad (tipologías)
- Métodos alternativos de resolución y gestión de conflictos (ADR)(MASC)

Módulo 2.- Bases teóricas de la mediación

- Conceptos de mediación
- Principios de la mediación. Confidencialidad
- Modelos de mediación
- Ámbitos de la mediación: civil, escolar, familiar…
- La persona mediadora
- Ética de la mediación
- Mediación para la convivencia

Módulo 3.- Marco jurídico de la mediación

- Legislación europea
- Legislación española: Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, real Decreto 980/2013 por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, en Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.
- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del sistema universitario.
- Prevención de riesgos laborales.
- Normativa UCM.
- Organización general de la UCM: panorámica. Servicios a la Comunidad Universitaria

Módulo 4.- Técnicas, habilidades y competencias de la persona mediadora. Aplicaciones en la gestión de conflictos en la universidad

- Construcción de espacios cooperativos.
- Responsabilidades en el proceso.
- Manejo de la comunicación.
- Manejo de interacciones conflictivas.
- Gestión de emociones.
- Legitimación y reconocimiento.
- Métodos de facilitación en la toma de decisiones.

Pabellón de Gobierno. Isaac Peral s/n
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid
Teléfonos: +34 91 394 6942 / 6591
scdefens@ucm.es

Módulo 5.- Procesos de mediación

- Encuentros preliminares y sesiones informativas.
- Encuentros públicos y privados. Apartes.
- Definición y redefinición de la situación conflictiva.
- Negociación.
- Compromisos y acuerdos.

Módulo 6.- Aplicación práctica de la mediación en contextos universitarios

- Mediación en las organizaciones.
- Mediación en procesos disciplinarios.
- Toma de decisiones en grupos.
- Métodos de consenso.
- Entrenamientos prácticos.

TÉCNICAS DE MEDIACIÓN Y BUENOS OFICIOS PARA DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS

DESCRIPCIÓN: La Defensoría Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, en el marco de las *Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid* (DUCAM), organiza un título propio (microcredencial) de la UCM en formación de mediación dirigido a los integrantes de las defensorías universitarias.

OBJETIVO: Dar formación en mediación que dote de técnicas básicas para gestionar posibles conflictos planteados por la comunidad universitaria, en particular, aquellos originados por las interacciones entre las personas que conviven en ella.

FECHA: Jueves, 3 de julio de 2025.

LUGAR: Aula Polivalente II. Facultad de Derecho UCM. Campus de Moncloa (Ciudad Universitaria), en la Avenida Complutense s/n. Madrid. E-28040.

PLAZAS LIMITADAS: 34 (18 para Defensorías Universitarias integradas en DUCAM y 16 para las restantes).

COSTE: 75 euros por persona (incluye cafés, almuerzo y emisión del certificado. El personal de la Defensoría Universitaria de la UCM no cobra por la gestión del curso ni impartición de clases).

SOLICITUD DE PLAZA E INSCRIPCIÓN: Se puede solicitar plaza desde el envío de esta información hasta cubrir la totalidad. Serán otorgadas por orden de petición. La admisión será comunicada por correo electrónico a cada uno de los solicitantes. En él se informará sobre la forma de proceder para la inscripción en el curso y el abono de las tasas. La inscripción deberá formalizarse en el plazo de cinco días desde el envío del correo electrónico.

PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: A través del siguiente enlace: https://forms.gle/9ZwcYBQ22FXaFtin8

CERTIFICACIÓN: A la conclusión del curso, se emitirá el certificado correspondiente.

INFORMACIÓN Y CONTACTO:

Sonia Birlanga Mejías: adj.sbirlang@ucm.es; 913945433
Iñaki Bolaños Cartujo: adj.bolanos@ucm.es; 913946571
Cristina Richardt Bernardo: scdefens@ucm.es; 913946590

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE 25 AÑOS

Conferencia Estatal Defensores Universitarios

DUCAM Defensorías Universitarias de la Comunidad de Madrid

PROGRAMA:

9.30–12.00	Carlos María Alcover de la Hera	La mediación en las Defensorías Universitarias
12.00–12.30	TENTEMPIÉ	
12.30–14.00	Santos Bolado Narganes	Técnicas para facilitar la comunicación
14.00–16.00	ALMUERZO	
16.00–17.30	Iñaki Bolaños Cartujo	Técnicas para promover consenso
17.30–18.00	CAFÉ	
18.00–20.30	Iñaki Bolaños Cartujo Santos Bolado Narganes	Aplicación práctica.

Defensoría Universitaria COMPLUTENSE

Escríbenos:

defensoria@ucm.es

Llámanos:

91 394 6590 / 6942

Visítanos:

Isaac Peral s/n – Pabellón de Gobierno
Universidad Complutense de Madrid
28015 Madrid

https://www.ucm.es/defensoria-universitaria