

## **INFORME ACTIVIDADES DEFENSOR UNIVERSITARIO AÑO 2013**

### **PRESENTACIÓN**

Como en años anteriores y en cumplimiento de lo establecido en el art. 15.1 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Castilla-La Mancha se presenta al Claustro el Informe de las actividades desarrolladas por la Oficina del Defensor Universitario para su consideración y eventual aprobación. El presente Informe comprende el resumen de las actividades realizadas por la Defensoría universitaria a lo largo del año 2013. En él se contiene el resumen de las actividades desarrolladas por la Defensoría Universitaria, cuando se cumplen diez años desde su puesta en funcionamiento. En este año de 2013 la Oficina del Defensor ha tramitado un total de 125 expedientes a los que hay que sumar el asesoramiento a propósito de 75 consultas que se han formulado a la Oficina y que han requerido un trabajo de gestión, más o menos laborioso, pero nunca limitado a la respuesta inmediata o casi inmediata que también forma parte del trabajo asumido cotidianamente por la Defensoría. Este total de 200 actuaciones realizadas en 2013, sumadas a las practicadas a lo largo de los nueve años anteriores arrojan un balance de 1.032 expedientes tramitados desde la creación de este servicio.

Si bien la preparación de una Memoria anual supone una excelente ocasión para hacer una reflexión sobre lo ya hecho, sobre cómo se ha hecho y sobre cómo mejorar lo que haya de hacerse en el futuro, la que se elabora al final de un mandato cobra necesariamente un significado especial. Se han cumplido en este curso 2013/14 cuatro años desde que tuve el honor de que el Claustro Universitario me comisionara para desempeñar la tarea de “velar por el respeto de los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios” tal como impone el Reglamento del Defensor Universitario de la UCLM en su art. 1º, en desarrollo del art. 120 de nuestros Estatutos y de la Disposición adicional decimocuarta de la L.O.E. A lo largo de este tiempo se ha procurado la mayor y mejor atención a todos y cada uno de los casos que se han puesto en conocimiento de la Defensoría, conscientes de que detrás de cada una de las situaciones que se planteaban, de las quejas que se formulaban, o de las preocupaciones manifestadas existía la percepción personal de

un problema o conflicto que, en mayor o menor medida, impide el normal desarrollo de la vida universitaria. Aclarar los hechos que sustentan cada una de las reclamaciones o quejas, explorar las posibles vías de solución respecto de los conflictos que pueden enfrentar a miembros de la comunidad universitaria constituyen la tarea fundamental de la Oficina del Defensor Universitario pero todo ello debe ser complementado con el análisis de las posibles causas que pueden estar en el origen de estas situaciones. En este sentido la herramienta con la que cuenta el Defensor es, como se sabe, la formulación de recomendaciones y sugerencias dirigidas a los órganos y servicios universitarios que pueden corregir, con sus actos y resoluciones, las anomalías detectadas. La eficaz defensa de los derechos de quienes integran nuestra comunidad y la consiguiente mejora de la calidad universitaria depende así, en buena medida, de la disposición de aquellos órganos y servicios para colaborar con la Oficina del Defensor universitario. Debe reconocerse en este punto que esa colaboración se ha venido produciendo y se produce de manera satisfactoria y que los criterios manifestados son siempre escuchados, y adoptados y seguidos en muchas ocasiones. Nuestro sincero agradecimiento, por tanto, a la colaboración prestada por los distintos niveles de gobierno y administración de la Universidad. Tanto el Rector y todos y cada uno de los Vicerrectores, como Directores de Departamento, Decanos, Directores de Centro, Vicedecanos, y compañeros del PDI y PAS con los que hemos tenido la oportunidad de tratar han colaborado, generalmente, con rapidez y eficacia. El trabajo de un Defensor depende enteramente de este talante que año tras año apreciamos, y que agradecemos a todos quienes forman parte de esta comunidad universitaria.

La labor de un Defensor universitario consiste precisamente en tratar de que la convicción que pueda alcanzar, a partir del análisis imparcial e independiente del caso que le es presentado, sea asumido como un problema que debe ser abordado y resuelto por quien corresponda. El problema principal, en un buen número de situaciones, es conciliar la exigencia de aplicación general de una norma con las buenas razones que puedan justificar, en su caso, un trato diferenciado a un caso particular que cae en el ámbito de aplicabilidad de la misma. Las circunstancias particulares del caso motivan muchas veces el recurso a los servicios del Defensor y son las que pueden ofrecer la base adecuada para justificar la excepcionalidad. Aun entendiendo

la dificultad que requiere para toda Administración apartarse del deber de un trato general e indiferenciado en la aplicación de las normas, el privilegiado observatorio que supone la Defensoría permite ver problemas merecedores de soluciones excepcionales que, por tales, conllevan la carga de asumir y defender los argumentos y razones que las justifican.

Probablemente el mayor problema que a lo largo del pasado año han tenido que afrontar la Defensorías universitarias ha tenido que ver con problemas que han venido de fuera, derivados de decisiones políticas y de la aprobación de normas jurídicas que han afectado gravemente las expectativas y los derechos de todos quienes formamos parte de la comunidad universitaria. Graves muestra de ello han sido, indudablemente, la subida de las tasas y los precios de las matrículas, o la mayor exigencia para la obtención y mantenimiento de becas, medidas que han expulsado o puesto en serio riesgo de exclusión del sistema universitario a un considerable número de estudiantes.

La reflexión acerca de dónde hayan de fijarse los límites que acotan la actuación de los Defensores universitarios ha ocupado en los últimos tiempos al conjunto de quienes nos agrupamos en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) que ya emitió un comunicado en mayo de 2012 manifestando su preocupación por la promulgación del Real Decreto-Ley 14/2012 de 20 de abril, particularmente en lo relativo al aumento de tasas y precios públicos de los estudios universitarios, al régimen de dedicación del profesorado y al procedimiento de creación, modificación y supresión de centros y títulos de enseñanzas universitarias. Esta inquietud y malestar venía motivada, se decía en el citado escrito, tanto por el procedimiento seguido en la elaboración de la norma, sin ningún contacto formal previo con las partes interesadas, como por el fondo, ya que los cambios legales afectan sustancialmente al modelo de universidad pública.

Las competencias de un Defensor están definidas con claridad por la legalidad vigente cuando se trata de desarrollar su trabajo en el ámbito interno de las Universidades. La duda surge y se plantea respecto de actuaciones ajenas a la propia institución que pueden poner en riesgo o afectar los derechos libertades de los

universitarios o la calidad y la autonomía de la institución. Aun cuando el criterio dominante en la CEDU es el de que se debe ser extremadamente cauto y prudente en cuanto a los pronunciamientos del colectivo de Defensores universitarios, una comprensión adecuada de su función no puede hacer abstracción de la denuncia de situaciones que puedan representar una potencial amenaza para los derechos adquiridos de quienes integran una comunidad universitaria.

Como en años precedentes este Informe contiene una exposición de los datos estadísticos que probablemente sean los más significativos para un mejor conocimiento de la actuación de la Defensoría. En él llevamos a cabo, una vez más, una aproximación general a los casos y problemas que de modo más recurrente han podido centrar la atención de la Defensoría, evitando en todo momento un análisis en detalle o pormenorizado que pudiera comprometer la obligada confidencialidad que rige la actuación del Defensor. De nuevo es obligado recordar que las actuaciones que realiza este servicio son iniciadas siempre a instancia de parte ya que, a diferencia de otras defensorías universitarias en las que su titular está legitimado para actuar de oficio, en la UCLM esta posibilidad está excluida en virtud del art. 5 de su Reglamento. Para paliar esta carencia, se intenta detectar si una situación o una queja, planteadas de forma individual, han podido afectar a más personas y requerir de una solución que no atienda solo la pretensión individual originaria sino que dé cobertura y ampare a ese colectivo en cuestión. Cuando así ha sido el caso, hemos formulado una recomendación, verbal o escrita, sugiriendo una interpretación de la normativa, la adopción de nuevas normas, o la modificación de las existentes.

Debe igualmente señalarse que la relación con la Inspección de Servicios es de estrecha colaboración. Se estudian casos que han solicitado simultáneamente las intervenciones de la Inspección y la Defensoría. En estas situaciones el trabajo de la oficina del Defensor consiste normalmente en intentar, cuando es aceptado por las partes, una mediación como último recurso antes de la apertura de diligencias por parte de la Inspección. También queremos agradecer la colaboración obtenida siempre con prontitud y eficacia por parte de la Asesoría Jurídica de la Universidad.

Hemos intentado tramitar los asuntos con la mayor agilidad posible y hemos promovido la resolución de conflictos a través del diálogo, la mediación informal y el acuerdo, convencidos, porque así nos lo muestra la experiencia de los años anteriores, que son los procedimientos más eficaces en orden a obtener resultados favorables en las situaciones de conflicto. Esta flexibilidad es un criterio que debe acomodarse siempre, claro está, a los principios de actuación básicos en los que siempre ha de inspirarse nuestro trabajo, esto es, la independencia, la imparcialidad, la autonomía y el rigor en la investigación de los hechos. Se ha procurado, en todo momento, auspiciar un clima de responsabilidad, diálogo, comprensión y respeto mutuo entre todas las personas que conforman nuestra comunidad, teniendo como objetivo final la mejora de la calidad, en todos los sentidos, de nuestra Universidad. Esta memoria anual no quiere ser un mero elenco de casos heterogéneos, resueltos con mayor o menor acierto. Al contrario, se pretende invitar a los miembros de la comunidad universitaria a la reflexión sobre el funcionamiento del servicio público que se presta a la comunidad universitaria.

Este es, sin duda, uno de los objetivos principales guían la actuación de esta Oficina del Defensor Universitario: contribuir a esa reflexión en aras de la mejora de la calidad de nuestra Universidad. Lo que de bueno se haya podido hacer en ella por el bien de la comunidad universitaria es directamente deudor del trabajo diario, interés e intensa colaboración desplegados por Teresa Caballero. Mi agradecimiento a ella es el obligado colofón de estas líneas introductorias a la presente Memoria.

## **LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS CIFRAS**

Como ya se señaló al comienzo de estas líneas, la Oficina del Defensor Universitario ha tramitado 125 expedientes, además de dar respuesta a 75 consultas que requerían, generalmente, de asesoramiento acerca de qué curso de acción adoptar, de orientación respecto a cómo encaminar los pasos en un proceso de reclamación, o de ayuda en el conocimiento e interpretación de algún aspecto de la compleja normativa

universitaria. En los 125 expedientes abiertos a instancias de nuestros compañeros de Universidad figura alguna consulta, cinco en concreto, que precisaron de un seguimiento continuado que precisó apertura de expediente y la realización de gestiones más complejas, seguidas de un Informe de la Oficina relativo al tema objeto de consulta. Esta circunstancia, junto a la de tener que ver de manera directa con la posible vulneración de derechos de quien la formulaba, justifica su contabilización e inclusión en el presente Informe. Debe señalarse aquí que un número no despreciable de expedientes tramitados, que en el presente Informe figuran como quejas, tienen como origen una consulta realizada a la Defensoría que deriva posteriormente a la interposición de una queja o de una reclamación cuando se alcanza un mejor conocimiento de la propia situación personal y de los derechos que a uno le amparan.

En 2012, tal como se reflejó en el Informe presentado el pasado año, se habían tramitado por la Defensoría 121 expedientes. Las cifras de 2013 son muy parecidas, con un incremento de 4 expedientes, hasta los 125, prácticamente irrelevante. Se produce así, y por primera vez, una estabilización del número de expedientes tramitados, que habían experimentado un constante incremento a lo largo de los años de funcionamiento de la Oficina del Defensor. Si nos fijamos, por ejemplo en los datos correspondientes a 2009, por centrar nuestra atención en la evolución que haya podido experimentar las cifras en los cinco últimos años, se ha pasado de un total de 84 actuaciones a las 126 de las que da cuenta esta Memoria.

Bien es cierto que el contraste resulta más agudo si se tiene en cuenta que el presente Informe realiza esa criba de las consultas, recién mencionada, que no se incluyen en el mismo y que no se llevó a cabo en el Informe del 2012, por lo que si los términos de la comparación se establecen entre quejas propiamente dichas correspondientes a 2012 y las atendidas en 2013 entonces el incremento sí es más apreciable pues se pasa de 79 en 2012 a 94 en 2013. Más adelante se expondrán las causas más frecuentes de las mismas.

Como en Informes anteriores el presente ofrece, en relación a las cifras y porcentajes, el número de expedientes por campus, los tipos de actuación que se han llevado a cabo en cada uno de estos, su distribución por colectivos (PDI, PAS y estudiantes), y

por género. Se refieren, en primer lugar, las cifras relativas a cada uno de los tipos de actuación realizadas. Como se acaba de señalar la claramente mayoritaria deriva de la presentación de quejas: han sumado un total de 94, lo que supone un incremento de aproximadamente un 19% respecto de las presentadas el año anterior. La distribución por campus de estas 94 quejas es bastante equilibrada, del mismo modo que cabía apreciar en años anteriores. Como muestran los gráficos que se adjuntan, el campus de Ciudad Real y Almadén es el que mayor número de quejas registra (38), seguido de Toledo y Talavera (28), Albacete (19) y Cuenca (9). Aun cuando se ha procurado siempre atender las quejas en el lugar que se originan, la ubicación en Ciudad Real de la Oficina del Defensor y la consiguiente cercanía física respecto de los Centros de este campus quizá explique el hecho del mayor número de quejas que se registran en el mismo. Es algo que ha ocurrido en los años anteriores y creemos que se debe a la circunstancia apuntada.

El procedimiento de tramitación de una queja es, básicamente, el siguiente: Tras acusar recibo de la misma, que se hace de manera inmediata a la recepción del escrito, se estudia el problema en cuestión y se decide si puede ser admitido a trámite en función, básicamente, de si se satisfacen los requisitos reglamentarios bajo los cuales la Defensoría puede declararse competente para conocer del caso en cuestión (arts. 6.3 y 6.4). De ordinario también se solicita al interesado, si no lo ha hecho ya, que agote las vías previas de reclamación que tenga a su disposición. No se trata ésta de una exigencia que prevea nuestra normativa, pero que la Defensoría cree que debe ser observada en todo caso para preservar la eficacia de los cauces de reclamación y porque considera saludable la práctica de resolución de los conflictos con arreglo al principio de inmediatez, esto es, que allí donde se plantea el problema exista la posibilidad de un arreglo satisfactorio, evitando en la medida de lo posible la intervención del Defensor en esos ámbitos de decisión ajenos. También se considera que es una práctica recomendable por cuanto tiene de aprendizaje por parte, fundamentalmente, del colectivo de estudiantes, de las vías ordinarias de reclamación y de los procedimientos establecidos para ello. Cuando finalmente la queja se admite a trámite se cita al reclamante a una entrevista personal que permite conocer con mayor rigor tanto los motivos de la misma, aquellos detalles que puedan haberse obviado en

el documento remitido, así como la autorización para dirigirse en su nombre, si ello resulta necesario, a la persona o personas que, con su actuación, hayan podido lesionar sus derechos. La razón de ello es que en el caso de quejas individuales, que normalmente dan cuenta de situaciones estrictamente personales de quien interpone la denuncia, es difícil, en muchas ocasiones, defender la posición del reclamante manteniendo la confidencialidad acerca de su identidad.

Del contenido de la queja se da traslado por escrito a la parte contraria, se la convoca igualmente a una entrevista con el Defensor y se le da la oportunidad de redactar un Informe que contenga las alegaciones que, en relación a la situación que es objeto de queja, considere más adecuadas. A partir de este momento se llevan a cabo las diligencias que requieran el esclarecimiento pleno de las circunstancias del caso. Ahora bien, como resultado de la investigación se pueden abrir dos vías o mecanismos de intervención: de una parte, la redacción de un Informe que contenga una recomendación o un conjunto de ellas que vengan a sugerir una o más posibles soluciones al caso planteado, o bien la propuesta a las partes implicadas de iniciar un proceso de mediación en el que el Defensor actúa de mediador facilitando el diálogo, tratando de allanar los obstáculos que han podido ocluirlo, ayudando así a la búsqueda de la solución que han de encontrar las partes en el conflicto.

Se han practicado un total de 24 mediaciones a lo largo de 2013. En cuanto a su distribución por campus las tablas y gráficos adjuntos muestran que en Toledo y Talavera se han llevado a cabo diez procesos de esta índole, seis en Albacete, cuatro en Ciudad Real y Almadén y otros cuatro en Cuenca. El Reglamento del Defensor Universitario de la UCLM establece con minuciosidad en sus artículos 10, 11 y 12 un procedimiento para el desarrollo de la mediación. Las características propias de la mediación la convierten en una de las herramientas decididamente útil. Probablemente, la carencia de poder ejecutivo propio de la figura del Defensor le imbuye el papel de un facilitador en la búsqueda de soluciones por las partes implicadas en un conflicto.

Debe decirse, sin embargo, que la práctica de este método en el contexto universitario no resiste bien en la mayoría de los casos la excesiva formalización. No solo la experiencia del pasado año, sino la acumulada a lo largo de estos cuatro últimos, han mostrado para este tipo de situaciones que la flexibilidad en la interpretación de las

restricciones y límites que marca nuestra norma de funcionamiento, depara mejores posibilidades de arreglo entre las partes y de alcanzar un acuerdo que pueda ser estable. Puede afirmarse, a la vista de los casos habidos en 2013, que la mediación, cuando ha sido posible porque las partes la han querido, es un instrumento eficaz porque contribuye a balancear las posibles diferencias de poder entre las partes, algo habitual en un contexto jerarquizado como lo es el académico. En este sentido, los procedimientos informales de mediación –que son los mayoritariamente seguidos por el conjunto de las Defensorías universitarias españolas- tratan de crear espacios de confianza y de seguridad propicios a la comunicación, facilitan el entendimiento y permiten al Defensor intervenir y abordar los problemas de un modo menos institucional.

En tercer lugar, las consultas. Ya se ha indicado más arriba que hemos decidido hacer una distinción entre las atendidas en función, tanto de la dedicación que han exigido como de su grado de cercanía con la función propia del Defensor en cuanto garante de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. Suman un total de cinco las que se han considerado que debían computarse como actividad propia de la Oficina del Defensor, que debía ser registrada como tal y constar como expedientes en sus archivos. Estas cinco consultas atendidas fueron realizadas todas ellas por estudiantes, cuatro de ellos matriculados en Centros del campus de Ciudad Real y Almadén y la restante planteada por un estudiante del campus de Albacete.

Se incluye asimismo en el presente Informe la referencia a ese otro conjunto de consultas, mucho mayor en número puesto que suman un total de 75, que requirieron todas ellas un trabajo de la Oficina consistente, básicamente, en recabar la información pertinente a fin de poder asesorar al solicitante de la misma. Aunque sea dudoso que la Oficina del Defensor deba realizar esta tarea respecto de asuntos que no forman parte de la que es su función propia, se ha seguido siempre el criterio de ofrecer este asesoramiento que puede incluir también el consejo acerca de una posible toma de decisión o curso de acción. Quizá la razón que mejor justifica esta labor de la Oficina sea la de su posible contribución a la hora de identificar las posibles insuficiencias que los diferentes órganos, centros o servicios de la Universidad puedan padecer en orden a trasladar la información relevante de un modo eficaz.

Por último, las denominadas cautelas, o comunicación al Defensor de aquellas situaciones en las que todavía no se desea que éste inicie actuaciones, simplemente que determinados hechos o comportamientos consten en la Defensoría. No cabe, por tanto hablar de actuaciones como tales del Defensor, pues no llegan a iniciarse ya que lo único que pretende el interesado es que aquel conozca de una situación que le inquieta y que la contempla como la antesala de un conflicto inminente o de una previsible vulneración de sus derechos. Se han registrado en 2013 dos cautelas, las dos en el campus de Cuenca.

Si pasamos de la distribución por campus de los expedientes tramitados por la Oficina del Defensor (quejas, mediaciones, consultas y cautelas) a su distribución por colectivos, una vez más, el grueso de la actividad se centra claramente en el colectivo de los estudiantes, que han requerido la intervención del Defensor para atender 85 quejas, 18 peticiones de mediación, 5 consultas y 1 comunicación, a modo de cautela, de la posibilidad de un conflicto, lo que arroja un total de 109 expedientes tramitados. Esta cifra representa un leve incremento respecto de 2012 aunque de nuevo hay que llamar la atención sobre distinta consideración y cómputo de las consultas que se hace en la presente Memoria, porque si atendemos a las diferencias entre tipos de actuación advertimos que las quejas de estudiantes han pasado de 62 a las 85 recién referidas y las mediaciones solicitadas por este mismo sector, de 11 a las 18 de 2013. Se ha asesorado a estudiantes con ocasión de cinco consultas que han realizado respecto de situaciones que claramente caían en el ámbito de la función de defensa y protección de los derechos que les asisten, además de las 74 de orden general a las que se ha dado respuesta atendiendo a solicitudes de este mismo colectivo, tal como se muestra en las tablas y gráficos que, bajo la rúbrica “Gestiones del Defensor Universitario”, se adjuntan a la presente Memoria. Finalmente, un estudiante comunicó al Defensor, a modo de cautela, una situación de potencial amenaza a sus derechos como estudiante.

El PDI recurrió en 2013 a los servicios del Defensor Universitario en 15 ocasiones. Las quejas de este colectivo sumaron un total de ocho, frente a seis mediaciones y una cautela. Respecto del año anterior se ha registrado una ligera disminución puesto que se ha pasado de los diecinueve expedientes tramitados en 2012 a los quince de 2013. Sí es acusado, sin embargo, el descenso de quejas provenientes de este colectivo que

se reducen a la mitad, pasando de las dieciséis registradas en 2012 a las mencionadas ocho de 2013. Se practicaron seis mediaciones a integrantes de este colectivo y se registró una cautela. A lo largo del pasado año ningún miembro del PDI realizó consulta alguna y únicamente se registró la petición de una gestión como consta en la correspondiente tabla.

Por último, el colectivo integrado por el PAS no recurrió en ninguna ocasión a los servicios del Defensor Universitario en 2013.

El panorama de cifras que se ofrece en las tablas y gráficos que aporta esta Memoria de actividades se completa con las que nos informan acerca de la distribución por género. En 2013, de los 125 casos de los que se ocupó la Oficina del Defensor, 58 fueron instados por hombres, 53 por mujeres y 14 por colectivos integrados por hombres y mujeres. En porcentajes estas cifras representan, respectivamente, un 47%, un 42% y un 11%. Los gráficos adjuntos aportan las correspondientes distribuciones por género en los diferentes campus.

## **LOS CASOS**

Un estudio del contenido del conjunto de los expedientes tramitados a lo largo de 2013 permite agrupar las principales preocupaciones que han motivado las quejas y consultas:

1. Matrículas: 22
2. Evaluación: 21
3. Docencia: 18
4. Convalidaciones y reconocimiento de créditos: 18
5. Conflictos interpersonales: 14
6. Servicios universitarios: 9
7. Becas de carácter general: 8
8. Becas de movilidad: 2
9. Otros: 13

Los problemas relacionados con matrículas han experimentado un incremento notable pues han pasado de estar en el origen de seis quejas en el 2012 a las veintidós del 2013. La razón principal de este aumento es que se incluyen en este apartado las quejas recibidas como consecuencia del aumento de los precios de tasas y matrículas. La mayoría de las que se deben a este motivo provenían de estudiantes matriculados en cursos de adaptación al Grado que manifestaban su malestar respecto de la obligatoriedad de abonar en el presente curso académico el 26% de las tasas académicas sobre los créditos de asignaturas ya cursadas y aprobadas en los estudios de Diplomatura para su convalidación en Grado, malestar y preocupación manifestados reiteradamente a esta Defensoría por estudiantes del curso de adaptación al Grado de Enfermería ante la actual tramitación de un Decreto Ley por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de modificación del Marco Español de Cualificaciones de Educación Superior (MECES), con el objeto de que el título de Diplomado Universitario en Enfermería sea incorporado al nivel 2 de Grado con los mismo efectos que el actual título de Grado en Enfermería. Aun cuando por parte de la UCLM se les ha informado a estos estudiantes que, en su caso, esta equivalencia dependerá de un proceso individualizado respecto de cada titulación, en el que interviene ANECA y el Consejo de Universidades y que ello no supondrá en ningún caso obtener un título de Grado sino que se conserva la antigua denominación (Diplomatura en este caso), el malestar de estos estudiantes viene motivado por el desembolso económico que les ha supuesto abonar el mencionado 26% de las tasas para la convalidación de créditos ya aprobados en la Diplomatura, cuando es probable que la equivalencia, si finalmente es aprobada, se obtenga gratuitamente.

Se incluyen igualmente aquellas peticiones de aplazamiento de pago de la matrícula dirigidas a la Oficina del Defensor. En estos casos, las peticiones que se han trasladado desde la Oficina del Defensor a los Servicios de la Universidad han sido atendidos y se han dilatado al máximo los plazos de pago, estableciendo su límite en fechas ya muy cercanas al comienzo del período de exámenes. Debe saludarse favorablemente, en este sentido, la aprobación en fechas recientes por parte de la Universidad de un fondo de ayuda de emergencia para paliar las dificultades que por circunstancias

sobrevenidas impidan que un estudiante pueda atender sus obligaciones de pago de matrícula.

Las reclamaciones por motivos relacionados con la evaluación han sumado 21 en 2013. Hay un leve descenso respecto de 2012, año en el que ascendieron a 25, y muy poca variación en cuanto a su contenido. Debe tenerse en cuenta, en todo caso, que este criterio clasificatorio, el de evaluación, es claramente más amplio que otros y cobija, en consecuencia, una mayor diversidad de tipos de casos que otros criterios. Es lógico que evaluación, docencia o servicios universitarios, por ejemplo, alberguen mayor número de casos que el apartado relativo a becas de movilidad. Cabe referir aquí quejas presentadas por estudiantes por incumplimiento de las Guías docentes que tienen que ver intentos de adelanto de fechas oficiales de exámenes sin que medie la preceptiva autorización del Centro, retrasos en la realización de revisiones de exámenes, e incumplimiento de los criterios de evaluación publicados en la guía docente. Este tipo de quejas, que en muchas ocasiones son elevadas directamente a la Defensoría sin haber sido previamente puestas en conocimiento de la dirección del Centro en cuestión, son inmediatamente puestas en conocimiento de ésta a fin de que puedan ser corregidas en esa instancia. De este modo, a lo largo del período del que se ocupa este Informe, se ha pedido colaboración a diversos responsables de Centro a fin de que se instara a determinados profesores al obligado cumplimiento de las previsiones contenidas en las Guías docentes. Estas recomendaciones han surtido efecto en prácticamente todos los casos que se han formulado.

En lo que respecta a docencia, las quejas admitidas han sido 18, cuatro más que en 2012. Los estudiantes han reclamado por motivos que ya habían aparecido en cursos anteriores. Fundamentalmente: ausencia del profesor en horas de tutorías, anomalías en el desarrollo de las clases, incumplimiento del programa de clases prácticas previsto, añadiéndose ahora quejas relacionadas con la tutorización de Trabajos Fin de Grado. Este tipo de reclamaciones, cuando se comprueba que, efectivamente, se corresponden con los hechos que denuncian, han obtenido generalmente una rápida rectificación por parte del docente.

En el apartado de problemas relacionados con docencia sigue registrándose alguna queja por parte del PDI, en concreto tres, respecto de los criterios que para su

asignación se han seguido en el seno de los Departamentos o de las áreas de conocimiento.

Otro grupo de problemas al que debe hacerse referencia es el de las convalidaciones y reconocimiento de créditos. Se han tramitado dieciocho reclamaciones o quejas a propósito, fundamentalmente, de desacuerdos con las convalidaciones obtenidas (especialmente cuando se pretende el reconocimiento de experiencia profesional), de incumplimiento en algún caso de tablas de convalidación, y de demoras en la comunicación de las correspondientes resoluciones cuyo sentido, en algunos casos, solo ha llegado a conocerse pocas fechas antes de los exámenes finales de la asignatura que pretende convalidarse. Para evitar en el futuro estas situaciones se cuenta con el compromiso del Vicerrector de Docencia de proceder a la convocatoria de la Comisión de Reforma de Títulos, Planes de Estudio y Transferencia de Créditos de modo que el conocimiento de sus resoluciones permita al interesado planificar sus estudios debidamente.

Los conflictos entre personas en los que ha intervenido la Defensoría han sido 14. Entre estudiantes no se ha producido ningún conflicto para el que haya sido requerida esta Defensoría. Cuando la denuncia proviene de un estudiante respecto de un profesor la acusación ha sido de trato desconsiderado, que se produce casi siempre en privado, es decir, en el ámbito de tutoría o revisiones de examen. En algún caso la queja es colectiva y se dirige contra el trato desconsiderado del docente en el aula de clase. En los conflictos entre profesores se han denunciado dos situaciones de gravedad que la dificultad de prueba ha impedido que puedan ser calificadas de acoso laboral o *mobbing*. En la UCLM se sigue careciendo de un Protocolo de actuación que se considera imprescindible para abordar adecuadamente estas situaciones.

El resto de conflictos entre miembros del PDI ha tenido causas diversas, principalmente localizadas en las relaciones en el seno de los Departamentos.

Los diversos servicios que presta la Universidad han sido objeto de queja en 9 ocasiones. Supone un claro descenso respecto de 2012, año en el que ascendieron a 16 las quejas que se formalizaron, aunque debe igualmente consignarse que la inmensa mayoría de las consultas que se dirigen a la Oficina del Defensor son consecuencia de un trámite no satisfactoriamente resuelto o una duda que genera una respuesta adversa por parte de la administración universitaria. Un problema que

estuvo presente en 2013 y sigue estándolo en la actualidad es el de la demora en la expedición de la tarjeta universitaria, cuya elaboración corre a cargo del Banco Santander, pero es la Universidad la responsable última de este servicio al estudiante. Esta carencia, cuando se prolonga en el tiempo, es causa de inconvenientes cotidianos a nuestros estudiantes.

Por último, las becas. Ya se ha mencionado cómo la situación de crisis económica y recortes presupuestarios hacen del tiempo actual un momento difícil en el que se asiste con frecuencia a situaciones abocadas al abandono de los estudios o, como mal menor, a la demora en su finalización. La conjunción de un menor presupuesto destinado a becas con el incremento de los precios de las matrículas configura un escenario de conculcación del principio de igualdad de oportunidades en el acceso a la formación. A lo largo de 2013 se ha asistido con impotencia a las quejas de estudiantes que veían esfumarse el acceso o renovación de su beca por alcanzar la renta básica de emancipación, por los criterios para justificar la independencia económica, o por suspender una única asignatura y no alcanzar el mínimo de créditos requeridos. En suma, por la modificación y endurecimiento de la normativa de becas. Ya se ha mencionado páginas atrás cómo la CEDU dirigió un escrito al Ministro de Educación mostrando su preocupación por la situación creada.

## **RELACIONES INSTITUCIONALES**

Los Defensores universitarios españoles cuentan con una organización de ámbito nacional, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), que agrupa a la totalidad de las Defensorías de las Universidades públicas y a un buen número de las que desempeñan sus funciones en Universidades privadas. La UCLM pertenece a la CEDU desde 2007 y ha venido asistiendo a los encuentros anuales que se organizan participando en las diferentes mesas y sesiones de trabajo. En el marco de estos encuentros se celebra la asamblea general anual de esta asociación. Así ha venido sucediendo a lo largo de los años precedentes y 2013 no ha sido una excepción. La reunión estatal se celebró en Sevilla los días 6,7 y 8 de noviembre y los temas programados para su estudio y debate en las tres mesas de trabajo que se

constituyeron fueron los siguientes: 1) *La mediación en las Defensorías universitarias*; 2) *Evaluación y calificación en el ECTS: análisis de casos y conflictos en las Defensorías universitarias*; 3) *Derechos y políticas sociales: las Defensorías universitarias ante la crisis y los recortes. Problemática de las becas*; 4) *Guías docentes como contrato de aprendizaje*. La información relativa al XVI Encuentro Estatal se puede consultar en: <http://www.cedu.es/>

Como en años precedentes también se han celebrado dos reuniones del Grupo 9 de Universidades al que pertenece la UCLM. La primera de ellas se celebró el 7 de febrero en Madrid por razón de la mayor facilidad de comunicación que ofrece esta ciudad y gracias a la hospitalidad brindada por la UPM. Estos encuentros, probablemente por el formato reducido de la reunión y la agilidad que permite en la discusión, son de gran utilidad para quienes participamos en los mismos. En este de febrero los temas sobre los que se trabajó fueron los siguientes: 1) *Reconocimiento de las competencias idiomáticas para los estudiantes*; 2) *Rescisiones y no renovaciones de contratos en la Universidad*; 3) *Nuevo régimen de dedicación del Profesorado universitario tras el RDL 14/2012*; 4) *Movilidad de estudiantes, convalidaciones y reconocimiento de créditos*.

El segundo encuentro del G9 tuvo lugar en la Universidad de la Rioja, y en esta ocasión los temas tratados fueron: 1) *Problemática con las normativas de progreso y permanencia de los estudiantes*; 2) *Asignaturas con índice de suspensos anómalamente altos*; 3) *Problemas con los estudiantes que no pueden pagar las tasas*; 4) *Problemas con las becas*.

La CEDU organizó el 10 de mayo una Jornada de trabajo en Madrid para estudiar y debatir el documento titulado *Propuestas para la Reforma y Mejora de la Calidad y Eficiencia del Sistema Universitario Español* elaborado por una Comisión de Expertos a instancias del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. La discusión se articuló en torno a cuatro ponencias: 1) *Selección del personal docente e investigador de las Universidades públicas*; 2) *Evaluación de la calidad de las Universidades: excelencia y competitividad*; 3) *Gobierno de las Universidades*; y 4) *Estudios y títulos universitarios*.

A nivel internacional son dos las asociaciones con las que la Defensoría de la UCLM mantiene relaciones de colaboración: la *European Network for Ombudsmen in Higher Education* (ENOHE) y la *Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios* (REDDU), de la que la UCLM es socio honorario.

Ambas organizan igualmente encuentros anuales constituyéndose en foros de debate acerca de aspectos concretos relativos a la gestión y resolución de conflictos en el ámbito universitario. En 2013 no se asistió ni al que ENOHE organizó en Oxford en el mes de abril ni al que celebró REDDU en la Universidad de Zacatecas en el mes de octubre.