

INFORME ACTIVIDADES DEFENSOR UNIVERSITARIO 2014**Presentación**

El presente Informe comprende el resumen de la actividad desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario a lo largo del año 2014. La presentación de este Informe ante el Claustro de la Universidad para su consideración y eventual aprobación es preceptiva de acuerdo con el art. 15.1 del Reglamento que regula el funcionamiento de este servicio universitario.

Quiero agradecer al Claustro, en primer lugar, que fuera elegido el 17 de junio del pasado año para un segundo mandato como Defensor Universitario. El que hoy someto a su consideración es, por tanto, el primer Informe de este segundo período de cuatro años y, como en los anteriores, se da cuenta en el mismo del resumen de actividades llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario a lo largo del año 2014.

Como es sabido, la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades (LOU) instituye la figura del Defensor Universitario que se ha de crear de manera obligatoria en todas las Universidades. Los principios básicos de actuación del Defensor vienen establecidos en la disposición decimocuarta de la citada Ley, en los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha (art. 120) y en el Reglamento de funcionamiento del Defensor Universitario. En las tres sedes citadas se afirman los principios de independencia, autonomía y no sujeción a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad como aquellos que deben regir inexcusablemente la labor del Defensor Universitario. Son principios que enmarcan la actuación de un órgano cuyo objetivo es, tal como igualmente se afirma en la normativa aludida, la garantía y defensa de los derechos de todos los integrantes de la comunidad universitaria así como contribuir, a través de sus iniciativas y actuaciones, a la mejora de la calidad de la propia Universidad en todos sus ámbitos.

Esta orientación que establece el marco jurídico es la que ha guiado siempre la actividad de esta Defensoría a lo largo de sus once años de funcionamiento. Creo que puede decirse, sin riesgo de exageración, que la presencia en nuestras Universidades de la figura del Defensor Universitario ha contribuido positivamente a la realización del fin fundamental que se le encomienda: la mejora de la calidad de la institución. Fundamentalmente, porque la suma de casos que le son presentados a lo largo de un período dilatado, como pueda ser el curso académico o el año natural, no representan solo casos que deben ser atendidos individualmente al fin de procurar una solución o, cuando menos, la gestión adecuada del problema de que se trate; ofrece igualmente una atalaya privilegiada desde la que detectar e identificar aquellos posibles aspectos de la gestión universitaria que posiblemente precisen ser revisados, rectificando los cursos de decisión adoptados y reconsiderando, en su caso, la normativa que los ampara. Los casos tratados, de aquellos de los que habla el presente Informe, son, en este sentido, una parte pequeña de la vida universitaria, pero creo que identifican áreas de nuestra actividad en las que debería ser posible mejorar esos niveles de calidad a los que aludía anteriormente.

En la elaboración de esta Memoria se ha asumido como objetivo prioritario la concisión y la claridad, intentando facilitar la máxima información, pero evitando la descripción detallada de las múltiples y heterogéneas actuaciones realizadas. No se ha pretendido en ningún caso el simple relato de casos tratados, sino aportar las claves de una información que pueda resultar de utilidad a la comunidad universitaria. El detalle de la información que se ofrece a lo largo de las páginas siguientes encuentra el límite infranqueable que impone el deber de confidencialidad.

Como en los años anteriores nuestro empeño fundamental se ha centrado en la mayor y mejor atención a todos y cada uno de los casos que se han puesto en conocimiento de la Defensoría. La agilidad en las actuaciones, la comprensión y apoyo hacia quienes padecen situaciones que reconocemos injustas, el seguimiento de los casos con posterioridad incluso, a lo que pueda considerarse el momento de una solución alcanzada, son criterios de funcionamiento que procuramos cumplir en todo momento con independencia de la gravedad del asunto. Problemas aparentemente poco importantes pueden suponer, para aquel a quien afectan, una preocupación grave que altera o incluso impide el normal desarrollo de su actividad académica o administrativa. En términos generales, las competencias que tiene atribuidas el Defensor, los procedimientos de los que se vale, deben ir encaminados a un triple fin: aclarar los hechos que han dado pie a las reclamaciones o quejas, explorar las posibles vías de solución respecto de los conflictos que pueden haber enfrentado a miembros de la comunidad universitaria, y el análisis de las posibles causas que puedan haber originado estas situaciones. En el cumplimiento de esta tarea ningún problema de los que llegan a esta Oficina puede considerarse menor, como ya se ha dicho. Incluso en aquellos casos en los que se advierte que la queja o la reclamación no está bien orientada o fundada se parte de la idea de que nuestra labor consiste en comprender las razones por las que se solicita nuestra intervención, y ofrecer el asesoramiento oportuno acerca de la cuestión informando sobre los cauces que deben utilizarse en cada caso.

Estas líneas de presentación también son el lugar adecuado para hacer consideraciones que creo relevantes para una mejor comprensión de la tarea del Defensor universitario:

En primer lugar, la dificultad de establecer lo que probablemente se espere por parte del lector del presente Informe, que no es otra cosa sino

una especie de balance final en términos de aciertos, resultados favorables o porcentajes acerca de éstos. La actividad del Defensor, como es sabido, no equivale a la de un abogado de oficio que se encarga de manera automática de la defensa de los intereses de aquel que acude a su Oficina con un problema. Sus funciones están bien definidas como ya se ha expuesto más arriba. Se trata, por tanto y en primer lugar, de una función de averiguación acerca de si la cuestión o los hechos que se denuncian son ciertos o no, y si la razón asiste a quien presenta la queja o a aquella persona, autoridad académica o servicio de la Universidad contra quien va dirigida. Resolver favorablemente, en este contexto, no es una expresión de significado unívoco. Puede entenderse como la expresión de algo asimilable a una victoria cuando el trabajo de un Defensor y la naturaleza de su función deben resistirse a esta asimilación. Muchas veces las quejas son complejas, y en ellas conviven deficiencias que reconocemos que deben ser subsanadas junto a otros aspectos que estimamos que carecen de fundamento suficiente. En otras ocasiones, escuchar a quien acude con una preocupación, la comprensión de la situación por la que uno atraviesa o por los motivos que aduce, son reconocidos como algo que da satisfacción suficiente aun cuando no exista, porque no pueda existir, esa resolución favorable.

Por tanto, cuando estimamos que el resultado de las actuaciones realizadas por la Defensoría no están en consonancia con lo pretendido por el interesado ¿se trata de un resultado desfavorable para quien la ha puesto en nuestro conocimiento o debería considerarse, en ese caso, como un resultado favorable a la Universidad? Entiendo que la requerida neutralidad de la figura del Defensor pone en entredicho la viabilidad de la dicotomía favorable-desfavorable.

Pretendemos suplir la dificultad aludida con la realización de la encuesta que hemos introducido este año y de cuyos resultados que daremos cuenta en el Informe próximo. El formato de la encuesta es el siguiente:

Sector de la comunidad universitaria al que pertenece (Estudiantes, PDI, PAS):
Campus:
Vía de contacto (teléfono, correo electrónico, por otros miembros, CAU):

En cada una de las preguntas siguientes, tache el número que mejor se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión. La escala que aparece encima de los números refleja las diferentes opiniones.

Pregunta	Escala de importancia				
	En absoluto	No mucho	NS/NC	En cierto modo	Mucho
¿Le ha resultado fácil acceder a la información sobre el Defensor Universitario?	1	2	3	4	5
¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina del Defensor Universitario ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?	1	2	3	4	5
¿Fue fácil concertar una cita?	1	2	3	4	5
¿El trato recibido ha sido adecuado?	1	2	3	4	5
¿Cuál ha sido su grado de satisfacción con la atención dispensada?	1	2	3	4	5
¿Se ha preservado la confidencialidad de su identidad en la tramitación del asunto planteado?	1	2	3	4	5
¿Sus expectativas se han visto cumplidas?	1	2	3	4	5
¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario?	1	2	3	4	5

En segundo lugar, la propia definición y sentido en nuestras Universidades de la figura del Defensor requiere de una presencia cercana y constante de éste con la comunidad universitaria. El conocimiento generalizado de la naturaleza de sus funciones, de las competencias que tiene atribuidas y de su utilidad en el seno de la institución universitaria para una convivencia mejor exige un esfuerzo continuo de comunicación con los colectivos que la integran. En esta dirección se encuadra la publicación reciente de la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor Universitario

que resume en un díptico que pronto será objeto de distribución entre Centros, Departamentos, delegaciones de estudiantes, y los distintas Unidades y Servicios de la Universidad, las características principales del trabajo que se lleva a cabo: servicios que se prestan, quienes pueden ser sus usuarios, cómo hacer llegar sus quejas o consultas, y los procedimientos que emplea el Defensor en la defensa de los derechos de los universitarios. Se trata de una aportación más de la UCLM para el mejor conocimiento de lo que es.

Como es sabido, las herramientas con la que cuenta el Defensor Universitario para llevar a cabo su labor son limitadas. Consisten en la formulación de recomendaciones y sugerencias dirigidas a los órganos y servicios universitarios que pueden corregir, con sus actos y resoluciones, las anomalías detectadas. Puede afirmarse, por tanto, que la eficacia de nuestro trabajo depende, en buena medida, de la disposición de aquellos órganos y servicios para colaborar con la Oficina del Defensor Universitario. Esta colaboración se ha venido produciendo y se produce de manera satisfactoria. Tal como se ha manifestado en Informes de años anteriores los criterios de esta Defensoría son siempre escuchados, y adoptados y seguidos en muchas ocasiones. Un año más debemos manifestar 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, Secretario General y Gerente, como los 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 en grandísima medida de este talante que año tras año apreciamos, y que agradecemos a todos quienes forman parte de esta comunidad universitaria.

Teresa Caballero, con su conocimiento, empeño y diligencia habitual es solo responsable del eventual acierto que pueda haber en esta gestión y de convertir este trabajo en cómodo y agradable.

ACTUACIONES LLEVADAS A CABO POR LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

1. LOS TIPOS DE ACTUACIÓN

Como suele figurar en las Memorias de actuación que se han venido presentando anualmente a este Claustro Universitario, y porque facilita considerablemente la lectura e interpretación de los gráficos que se incluyen en las mismas, se indican a continuación los procedimientos habituales de actuación del Defensor Universitario:

1.1 Quejas:

La queja es la manifestación por parte del interesado de un desacuerdo hacia la actuación o resolución de persona, órgano o servicio de la Universidad, o respecto del contenido de alguna normativa por considerar que ésta lesiona sus derechos e intereses legítimos. Como puede comprobarse es el tipo de actuación más frecuente y su tramitación acabe en un Informe que suele contener una recomendación dirigida al órgano o servicio de que se trate para con el fin de reparar el agravio que provocó la queja. Como hacemos habitualmente recordamos a continuación el procedimiento de tramitación de una queja:

- **Admisión a trámite:** se comprueba si se satisfacen los requisitos reglamentarios bajo los cuales la Defensoría puede declararse competente para conocer del caso en cuestión. Se refieren éstos a la inadmisibilidad de quejas anónimas o formuladas con insuficiente fundamentación o aquéllas que carecen de una

pretensión definida. Igualmente no pueden ser admitidas a trámite las quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial, debiéndose también suspender las actuaciones iniciadas si durante su curso se interpone una demanda o recurso ante los tribunales (arts. 6.3 y 6.4).

En esta fase previa se pide al interesado que, si no lo ha hecho ya, agote las vías previas de reclamación que tenga a su disposición. Aunque no se trata de un requisito que imponga el Reglamento de funcionamiento del Defensor Universitario, si creemos que es conveniente en orden a preservar la eficacia de los cauces de reclamación y la práctica de que los conflictos se resuelvan, en la medida de lo posible, allí donde se originan. Se persigue así un doble fin: potenciar la capacidad de los ámbitos de decisión más cercanos sin que interfieran instancias externas y que se conozcan y utilicen las vías ordinarias de reclamación y de los procedimientos establecidos para ello. Es esta una pedagogía saludable, en especial respecto de los estudiantes, que con frecuencia desconocen los mecanismos de reclamación y las garantías de les asisten.

- **Cita al interesado:** Se trata de 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.

- **Traslado por escrito a la parte contraria:** Del contenido de la queja se informa a la otra parte y se la convoca igualmente a una entrevista con el Defensor ofreciéndole la posibilidad de redactar un Informe que contenga las alegaciones que, en relación a la situación que es objeto de queja, considere más oportunas.
- **Investigación, vías de resolución e Informe final:** A partir de este momento se realizan aquellas actuaciones que puedan considerarse más oportunas para el mejor conocimiento de las circunstancias del caso. 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 remover los obstáculos que puedan dificultar el acuerdo que deban de encontrar las partes en el conflicto.

1.2. Consultas:

Con ellas se suele atender el doble objetivo de, por una parte, orientar o dar consejo sobre algún tema, relacionado con actuaciones de los diferentes órganos o servicios de la Universidad así como con otros ámbitos de la vida universitaria y, de otra, clarificar o ayudar en la interpretación de normas o disposiciones de la compleja normativa universitaria cuando así se nos requiere.

Entre las funciones que le cabe cumplir al Defensor Universitario creo que la ahora descrita cumple un papel relevante. Supone un cauce añadido de información y comunicación hábil y oportuna. No sustituye a otros, ni entra en conflicto con competencias ajenas, sino que resulta un

complemento que es percibido como muy útil por el solicitante. Por consiguiente, no siempre son reclamaciones las que ocupan a la oficina del Defensor, ni su cometido se agota en tramitar las quejas presentadas. Esta tarea de consulta y asesoramiento muchas veces puede alejarse de las competencias específicas del Defensor, pero se suministra, como no podía ser de otra manera, por iniciativa de los solicitantes y para el mejor servicio que presta la Universidad a sus miembros.

Al igual que se hizo en el Informe de actividades correspondiente a 2013, ahora se diferencia igualmente entre aquellas consultas que tanto por su relación inequívoca con la función propia de la defensoría universitaria como por el nivel de complejidad que entrañaban precisaron de una atención especial. Son estas circunstancias las que justifican su inclusión, una vez más, en la Memoria. Este tipo de consultas precisaron de un seguimiento continuado, de la consiguiente apertura de expediente en el que figura la realización de las gestiones realizadas, seguido de un Informe de la Oficina relativo al tema objeto de consulta. Esta mayor complejidad, junto al hecho de que estas consultas se realizaban a propósito de una posible vulneración de los derechos de quien la formulaba, justifica su contabilización e inclusión –como ya se ha dicho– en la presente Memoria. Con todo, debe señalarse que el escaso número de consultas que figuran en el presente documento se debe a 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.

De otra parte se adjuntan también datos de aquel otro tipo de consulta que de ordinario llega a la Oficina que es más sencilla, que no requieren la elaboración de un Informe, pero que han requerido un trabajo de gestión, más o menos laborioso, que impide que puedan ser asimiladas

al trabajo diario de atención telefónica o de correo electrónico de respuestas inmediatas o casi inmediatas que también forma parte del trabajo asumido cotidianamente por la Defensoría.

Estas gestiones, que no figuran en el archivo de la Defensoría como expedientes tramitados en el ejercicio de las funciones que le son propias, han sido básicamente de información, orientación y remisión hacia las unidades correspondientes con competencia para responder las cuestiones planteadas. De las 54 gestiones tramitadas solamente 1 ha correspondido al colectivo de PDI, el resto han sido formuladas por los estudiantes. Los temas relacionados con Evaluación y Matrícula han sido los más frecuentes, representando casi el 50%. Se nos ha solicitado información sobre las asignaturas con plazas limitadas, las convocatorias de que disponen para superar las asignaturas, las modificaciones de las guías docentes, el cobro de tasas de matrícula, las convalidaciones Erasmus, los tutores y la realización de los Trabajos de Fin de Grado, la expedición de las tarjetas universitarias o el puntual mal funcionamiento del Campus Virtual a de la plataforma Moodle.

1.3. Mediaciones:

El carácter de la figura del Defensor, el tipo de funciones que tiene atribuidas, la carencia de poder ejecutivo, propician que la mediación sea contemplada como una práctica muy adecuada para la gestión del conflicto. En efecto, las características propias de la mediación la convierten en una de las herramientas decididamente útil. Con las mediaciones se trata de acercar posturas o encontrar una solución, colaborando con las partes. Los casos que se incluyen en esta Memoria, responden a mediaciones entre la persona que presenta la queja y la que tiene la potestad de poner los medios para su resolución.

El Reglamento del Defensor Universitario de la UCLM en sus artículos 10, 11 y 12 desarrolla un procedimiento para el desarrollo de la mediación. Ahora bien, la práctica de este método en el contexto universitario no resiste bien, en la mayoría de los casos, la excesiva formalización y debe dejarse constancia en este punto de que este Defensor Universitario, al igual que la inmensa mayoría de los Defensores y Defensoras del resto de las Universidades españolas recurre a métodos no formalizados de mediación. Comprobamos siempre que la flexibilidad en la interpretación de las restricciones y límites que establece nuestra norma de funcionamiento ofrece mayores posibilidades de arreglo entre las partes. Puede afirmarse, a la vista de los casos habidos en 2014, que la mediación, cuando ha sido posible porque las partes la han querido, es un instrumento muy eficaz porque contribuye a equilibrar las posibles diferencias de poder entre las partes, habituales 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.

Conviene señalar, por último, que siempre que se ha propuesto a las partes iniciar un proceso de este tipo, se han avenido a ello, lo que demuestra dos cosas: el reconocimiento de ambas de hallarse inmersas en un conflicto con la otra parte, y el deseo de resolverlo o, al menos, de ofrecer una posibilidad de arreglo. Si se toma en cuenta, además, que en una comunidad como la universitaria, en la que la organización estamental del profesorado origina un sentimiento de jerarquía bastante acusado, esta disposición a someterse a un proceso de mediación debe valorarse muy positivamente toda vez que uno de los rasgos inherentes al mismo es la igualación de poder entre las partes o la neutralización de los efectos que puedan derivarse de la existencia de esas asimetrías.

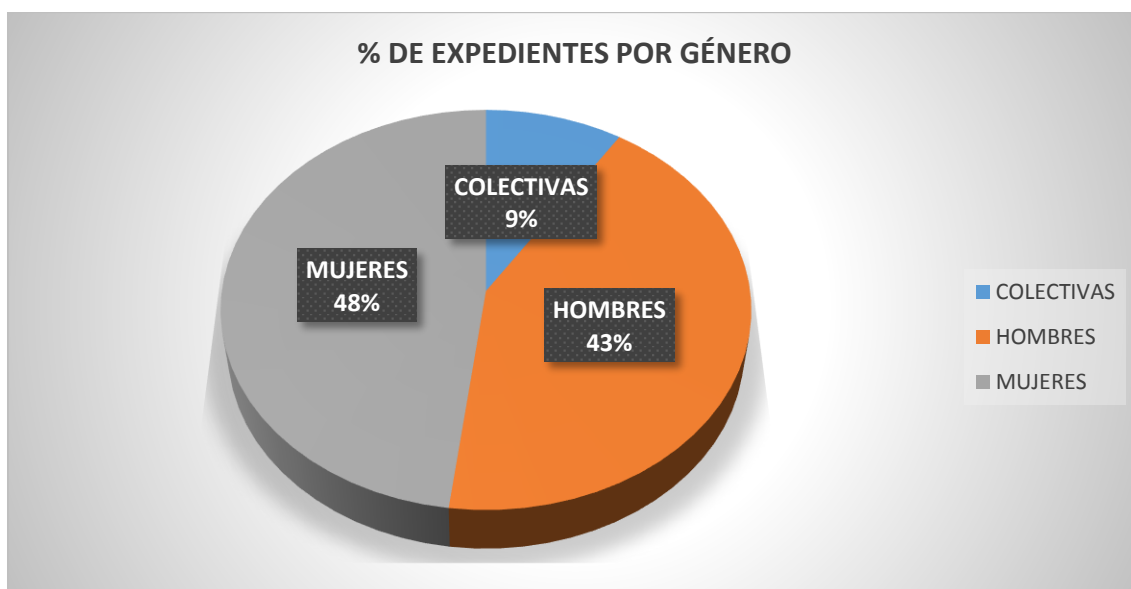
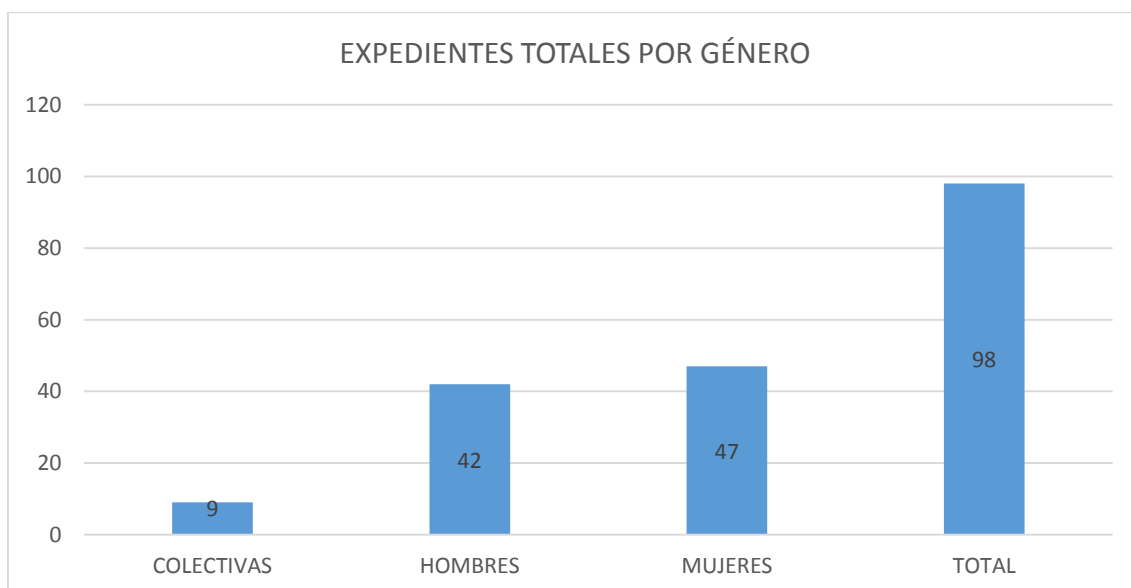
2. EXPEDIENTES TRAMITADOS EN 2014

2.1. Las cifras generales y su distribución por colectivos, campus y tipos de actuación.

Lo primero que debe destacarse es que a lo largo de 2014 se ha producido una disminución de los expedientes tramitados. En concreto han pasado de los 125 tramitados en 2013 a los 98 de 2014. En términos porcentuales se trata, por tanto, de una disminución del 21,6%. A esta cifra debe sumarse la referida a las gestiones y consultas realizadas a lo largo de este mismo período por la Oficina del Defensor. Se ha dado respuesta a un total de 54 consultas frente a las 75 que se dirigieron durante 2013, lo que significa un descenso del 28% en este tipo de actividad. Debe decirse que estas cifras están en consonancia con las que presentan las Defensorías universitarias de aquellas Universidades que podemos considerar, fundamentalmente por tamaño, parecidas a la UCLM. También en un buen número de ellas -como así los reflejan sus respectivas Memorias- se ha registrado un descenso del número de expedientes tramitados, centrándose éste especialmente de aquel tipo de problemas y conflictos que pudieron tener que ver o derivarse de la implantación del llamado plan Bolonia y de la aprobación de las Memorias de Grado de nuestras titulaciones. Estos dos procesos, requirieron de significativas modificaciones en aspectos cruciales de la actividad académica que, en buena medida, se han ido asimilando y generado una progresiva acomodación a la nueva realidad. Una nueva realidad que, frente a la incertidumbre que generó en sus primeros momentos de implantación, es ya conocida y mucho mejor manejada por todos quienes pertenecemos a la comunidad universitaria. No obstante, el continuo proceso de cambios al que se ven sometidas las Universidades, con la previsión de nuevas reformas en las titulaciones

augura nuevos períodos de probable intranquilidad en un futuro cercano similar al que supuso el conjunto de reformas mencionado.

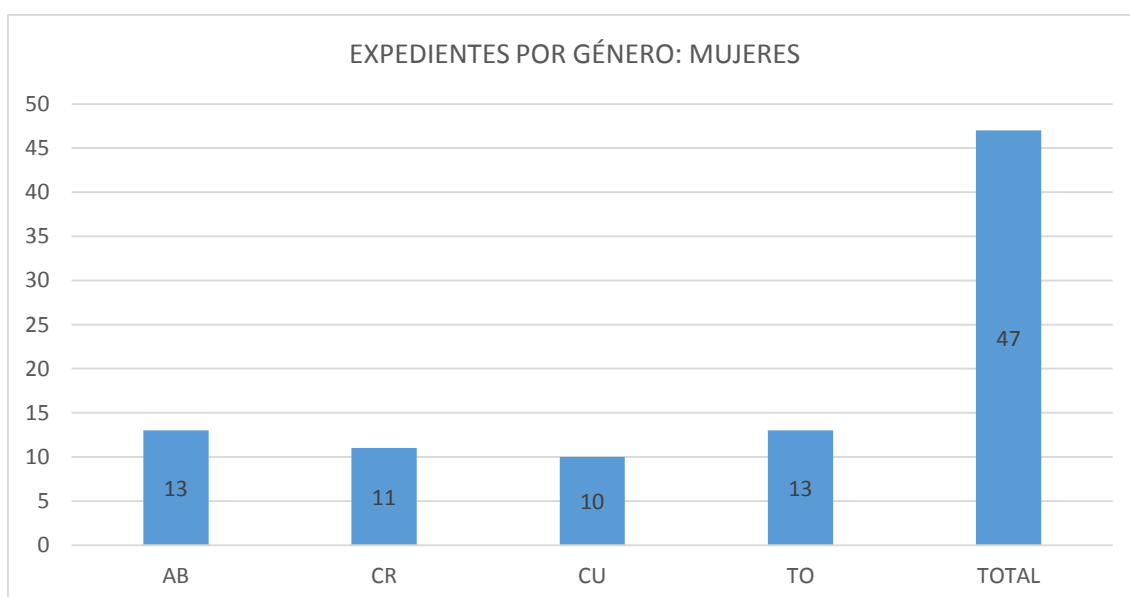
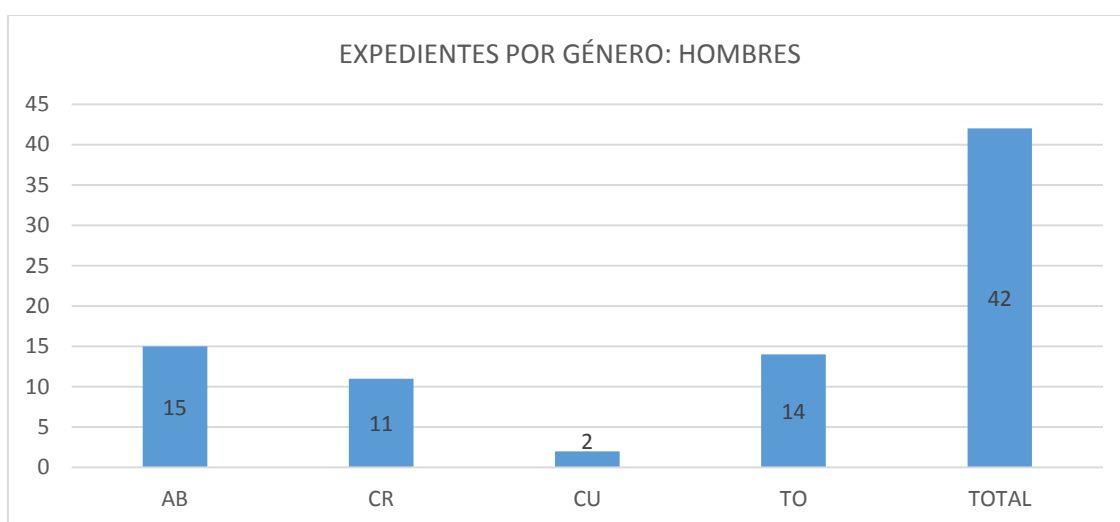
Los casos en los que se requirió la actuación de la Oficina del Defensor se distribuyeron por razón de género de acuerdo con el siguiente gráfico:



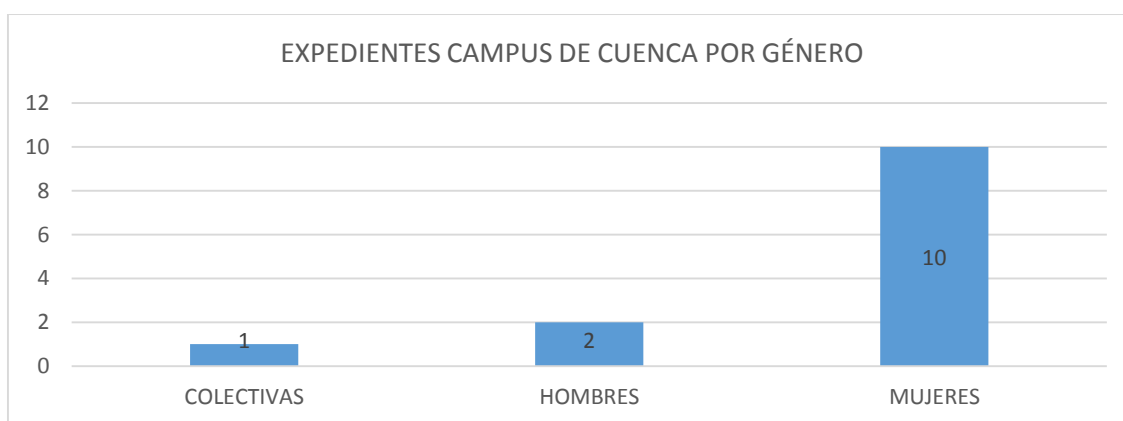
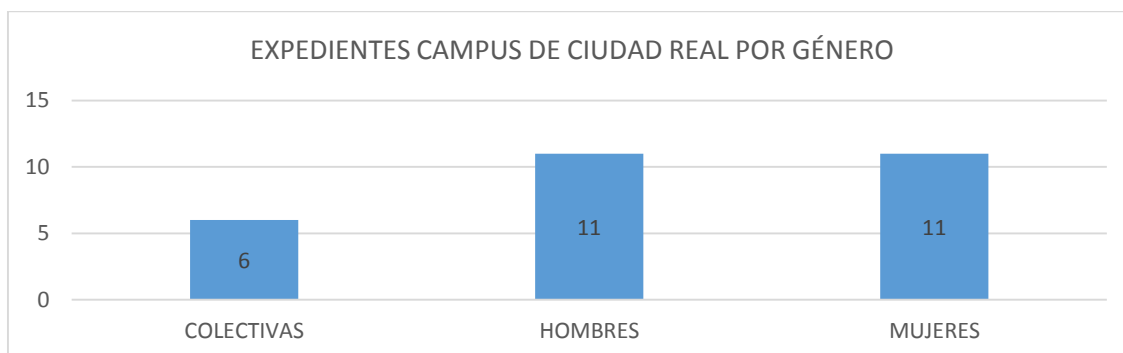
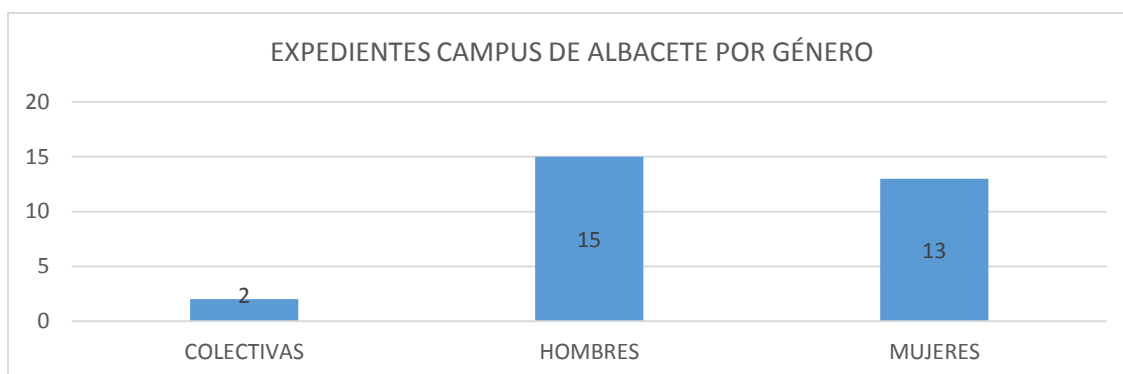
Esta distribución es ligeramente diferente a la que se apreció en 2013, año en el que los expedientes iniciados a instancia de hombres fue

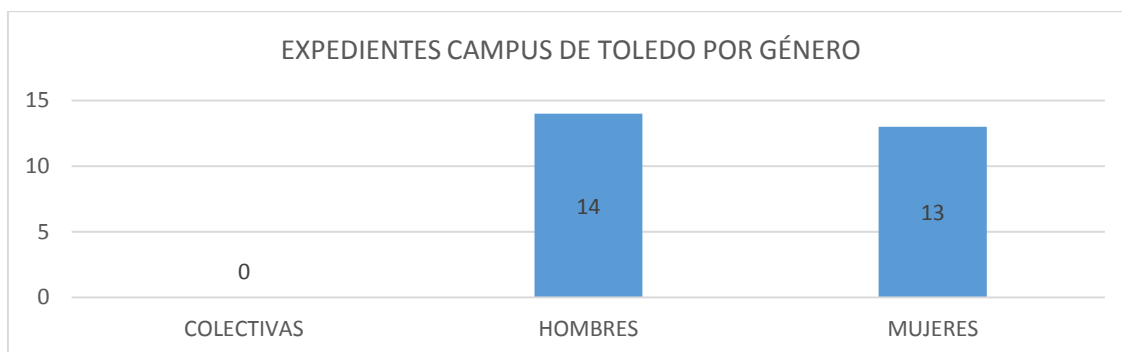
ligeramente superior al de mujeres (47% de hombres frente 42% de mujeres, y un 11% de reclamaciones colectivas). En 2014 estos términos porcentuales se han prácticamente invertido, como se desprende del anterior gráfico, reduciéndose las actuaciones promovidas por colectivos (de 14 a 9) lo que representa en términos porcentuales pasar de un 11% en 2013 a un 9% en 2014.

La distribución por campus del reparto de expedientes viene expresada por los gráficos siguientes:



En cuanto a la distribución de quejas, consultas, mediaciones y cautelas por campus, la distribución ha sido la siguiente:

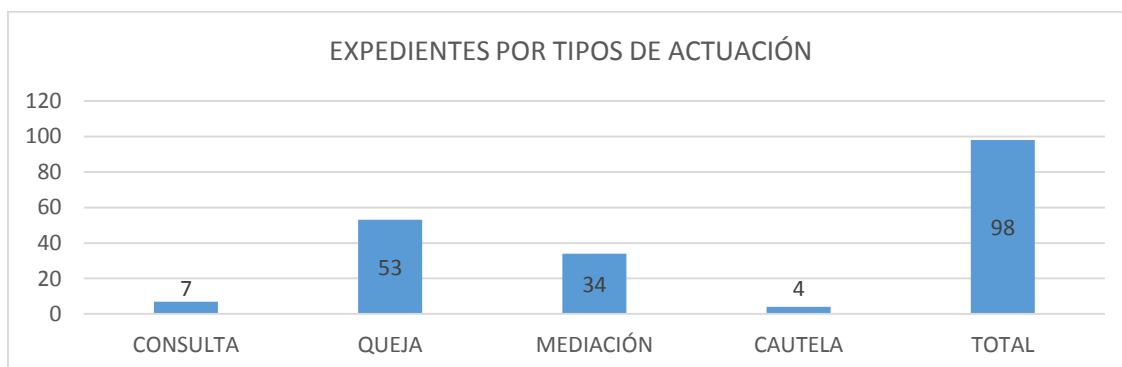




Como puede comprobarse se da una distribución muy equilibrada de actuaciones entre los diferentes campus, en función del número de estudiantes, PDI y PAS que integran cada uno de ellos. En años anteriores se registraban normalmente más peticiones de actuación en el campus de Ciudad Real, probablemente por la facilidad de personarse físicamente en la Oficina del Defensor en busca de información u orientación. En 2013, por ejemplo, hubo 46 expedientes tramitados en Ciudad Real y Almadén frente a 26 de Albacete.

La distribución en 2014 ha sido, como muestra el gráfico de arriba, de 30 casos tramitados a instancias de miembros de la comunidad universitaria del campus de Albacete, de 28 casos correspondientes al campus de Ciudad Real y Almadén, 27 que se han tramitado en el campus de Toledo y Talavera, y 13 en Cuenca.

Atendiendo a los tipos de actuación empleados por la Oficina del Defensor la distribución es la que se muestra a continuación:



De los 98 expedientes una mayoría (53) han sido tramitados como consecuencia de la admisión a trámite de un escrito de queja. Supone siempre la actividad principal del Defensor. Ya se ha descrito más arriba el procedimiento con arreglo al cual se tramitan. Las gestionadas en 2014 representan, por tanto, un 54% de la actividad de la Oficina frente al 75% que supusieron las correspondientes a 2013. Las actuaciones consistentes en mediaciones han sido 34 en 2014 frente a las 24 de 2013, lo que supone que en un año este tipo de actuación, que debemos recordar es un procedimiento que debe ser voluntariamente aceptado por las partes, ha crecido sensiblemente. Si en 2013 supuso un 19% de la actividad de la Oficina del Defensor, en 2014 ha representado un 34% de la misma. Debe señalarse que las mediaciones son sugeridas normalmente en el contexto de un expediente que se inicia a propósito de una queja de una de las partes en un conflicto. Los expedientes de mediación son, por esta razón, largos y complejos, porque exigen en un principio la actuación del Defensor conforme a los criterios propios de un expediente de queja que gira luego, tras la propuesta del Defensor y la aceptación de las partes hacia una mediación.

Las consultas han sido 7 en 2014. Debe tenerse en cuenta que estas consultas tienen unas características determinadas vinculadas a una cierta complejidad y, como es lógico, a su relación con la función propia del Defensor en cuanto garante de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. Han sido segregadas, por tanto, de un número mucho mayor de consultas acerca de cuestiones o problemas de otro tenor, que se alejan de la finalidad propia de la Defensoría, pero a las que siempre hemos considerado que debíamos dar respuesta por ser coherentes con la idea de que parte de nuestra labor consiste en comprender las razones por las que se solicita nuestra intervención, que debemos dar las explicaciones oportunas sobre el estado de las

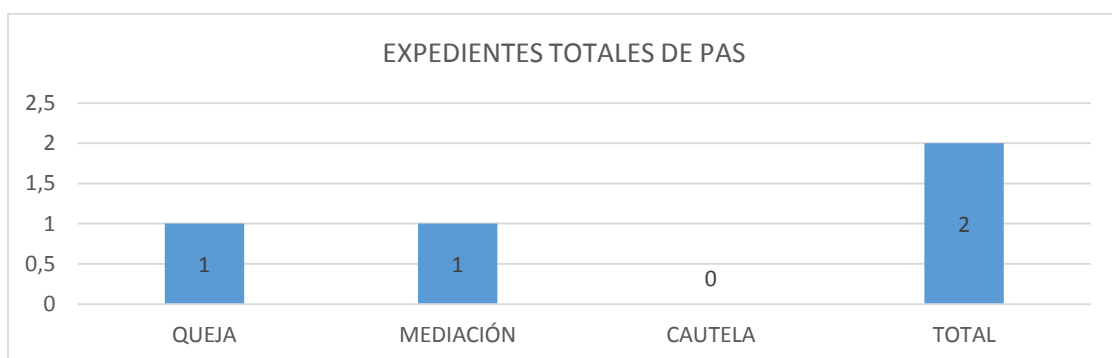
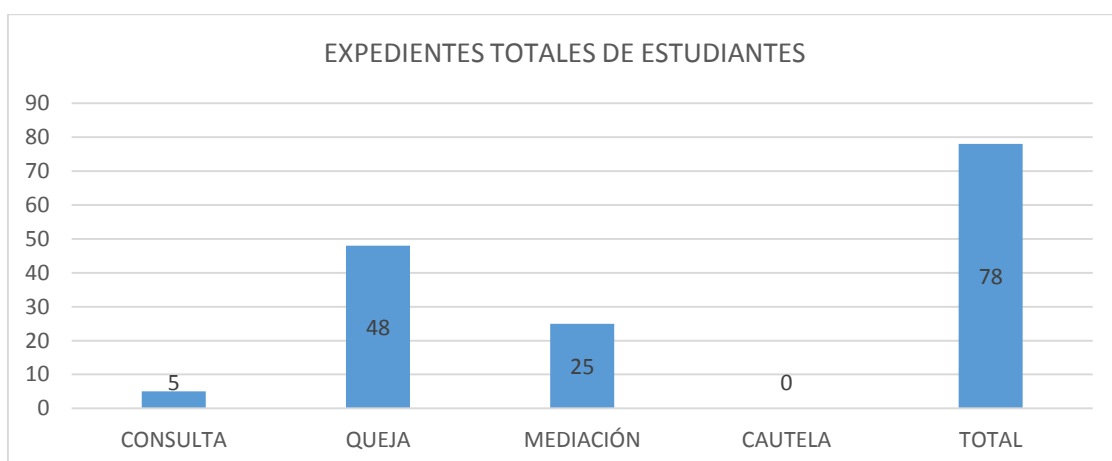
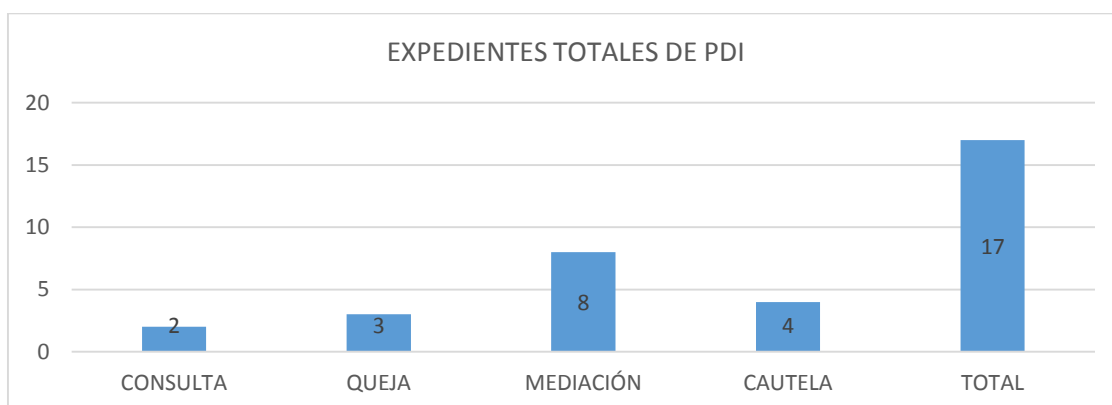
cuestiones que se nos plantean e informar en todo caso sobre los cauces que creemos deben ser los utilizados.

Por último, debe señalarse la existencia de 4 cautelas fruto de quien pone en conocimiento de la Defensoría la existencia de una situación acerca de la cual no se desea todavía la intervención del Defensor, bien porque se considere que el conflicto es tolerable en los términos en los que está planteado en ese momento, o bien porque ni siquiera existe como tal y solo se contempla su posibilidad por cómo está planteada la relación personal entre las que se adivinan como partes del futuro conflicto. Se entrevista al interesado y se le solicita que plasme por escrito su percepción acerca de la situación que vive. Normalmente quien recurre así al Defensor es quien ocupa una posición de mayor debilidad en esa situación de potencial conflicto.

Como se muestra más abajo, en el gráfico correspondiente a la distribución de expedientes por colectivos, prácticamente un 80% de los expedientes tramitados (78 de un total de 98) fueron abiertos a instancias de estudiantes, 17 correspondieron a quejas o problemas planteados por miembros del PDI, 2 por personas perteneciente al PAS, y fue una queja, calificada en el gráfico de ajena, por provenir de otra Universidad y habersele denegado, en una primera instancia la preinscripción en los programas de Doctorado de nuestra Universidad.

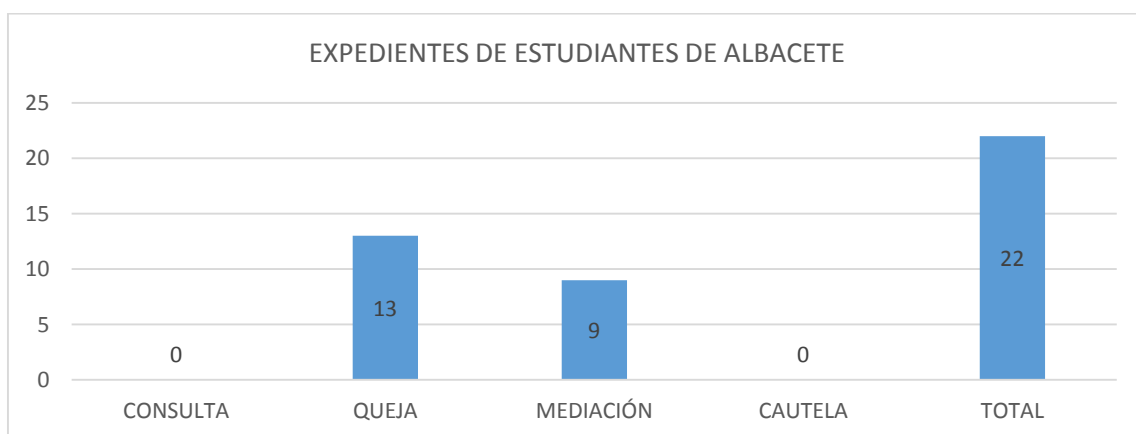
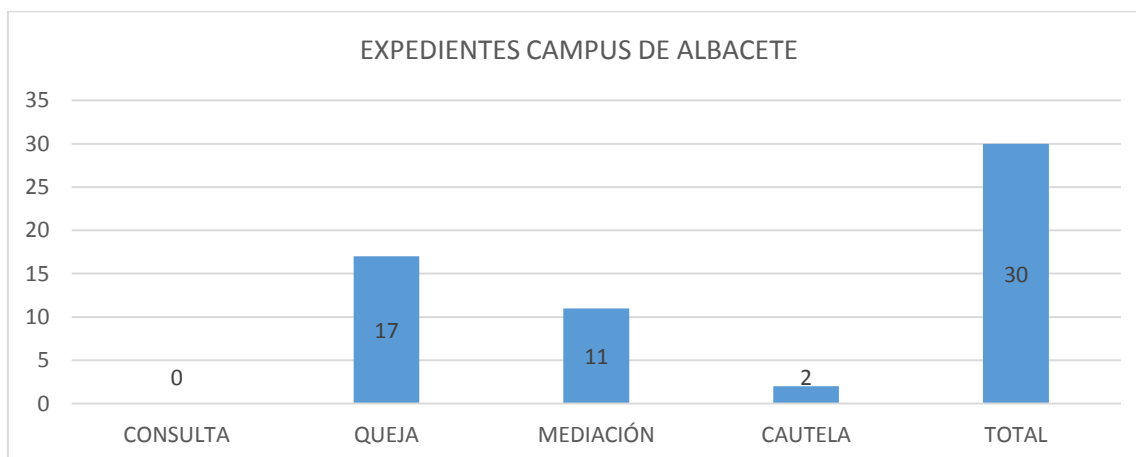


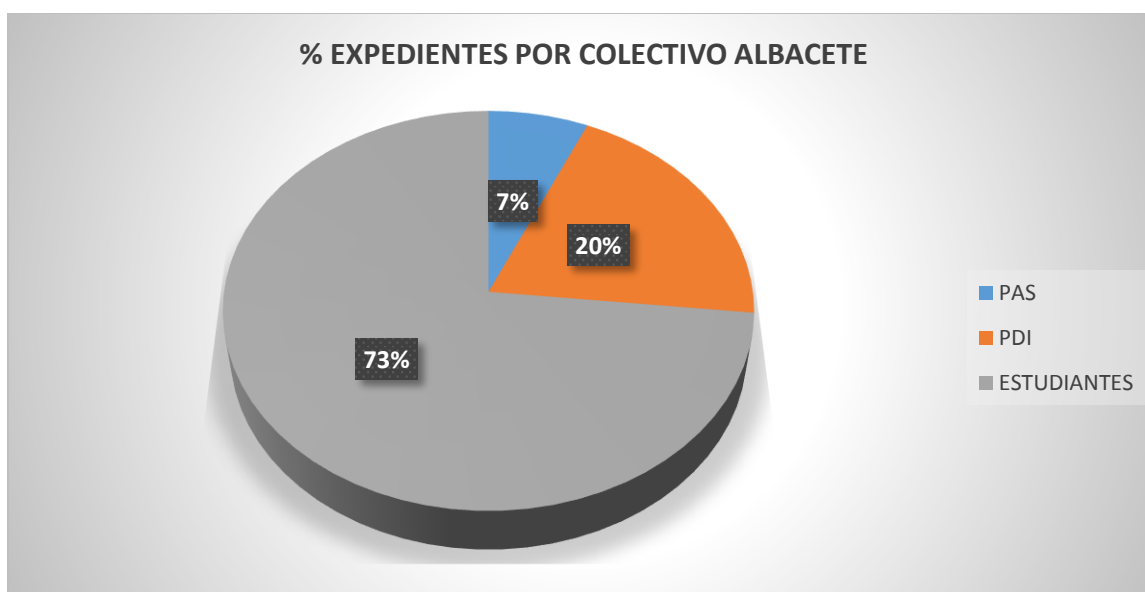
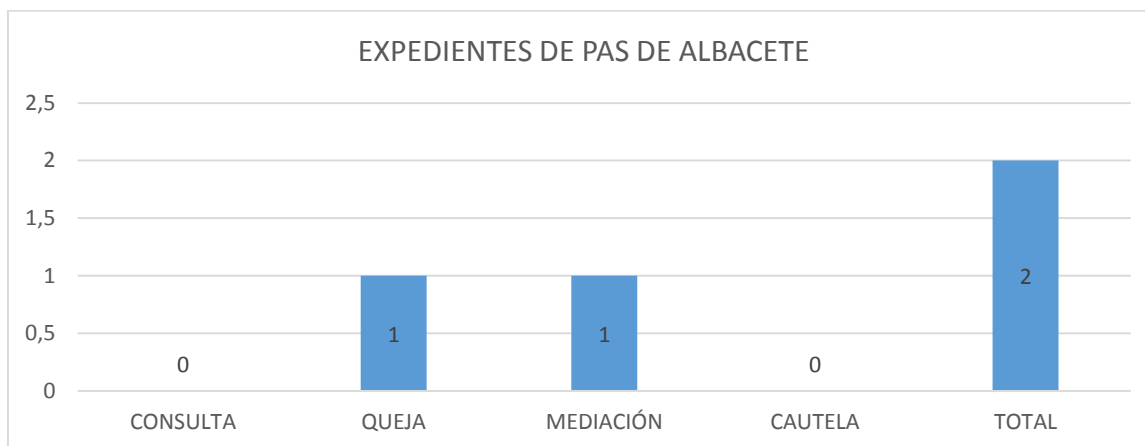
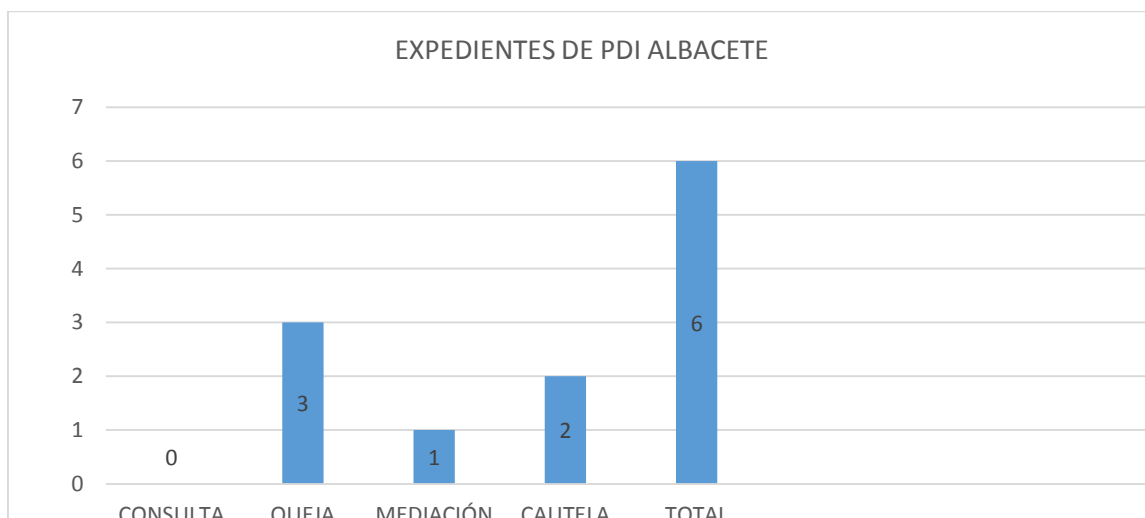
Atendiendo a los tipos de actuación requeridos la distribución dentro de cada uno de los tres colectivos de quejas, procesos de mediación, consultas y las denominadas cautelas, ha sido la siguiente:



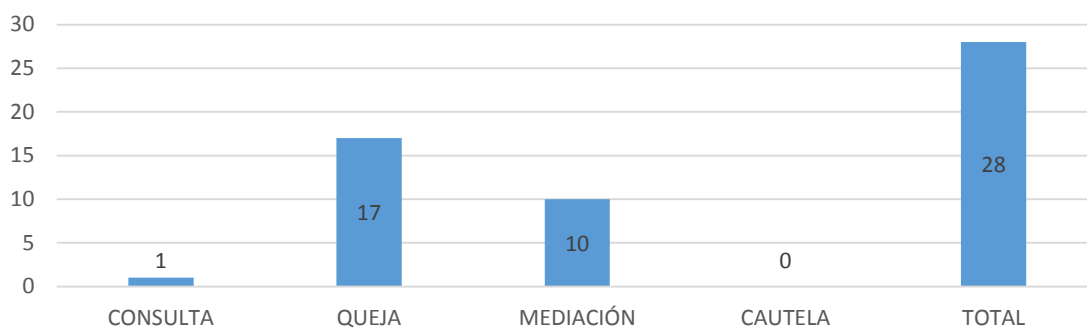
Merece la pena fijar la atención en cómo los procesos de mediación se configuran en el procedimiento de abordar la solución del conflicto más empleado dentro del colectivo PDI: 8 de los 17 expedientes se tramitaron como mediaciones y solo 3 como quejas propiamente dichas. También debe tomarse en consideración que hay 4 cautelas, que se corresponden con situaciones percibidas como de alto riesgo de conflicto por parte de quien acude a la Defensoría que es quien, siempre, de producirse aquel, sería víctima o parte más perjudicada del mismo.

Se muestra gráficamente a continuación la distribución por campus de los expedientes tramitados, con referencia igualmente a su distribución por colectivos y modos de actuación en el propio ámbito del campus:

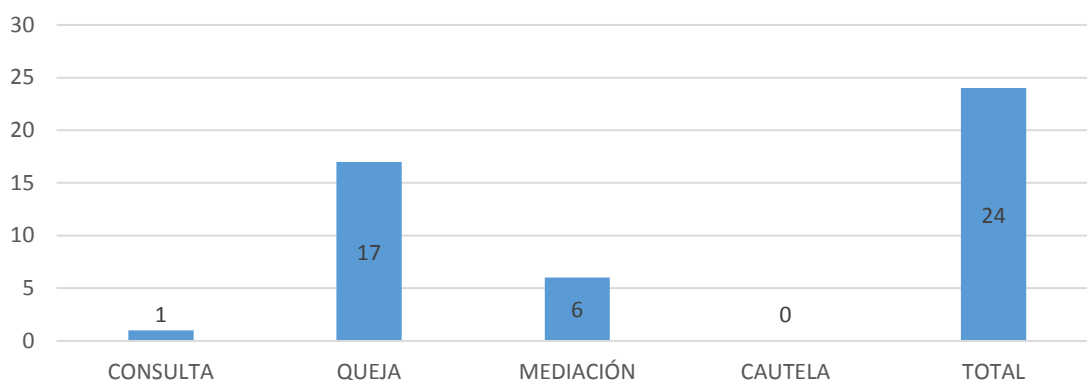




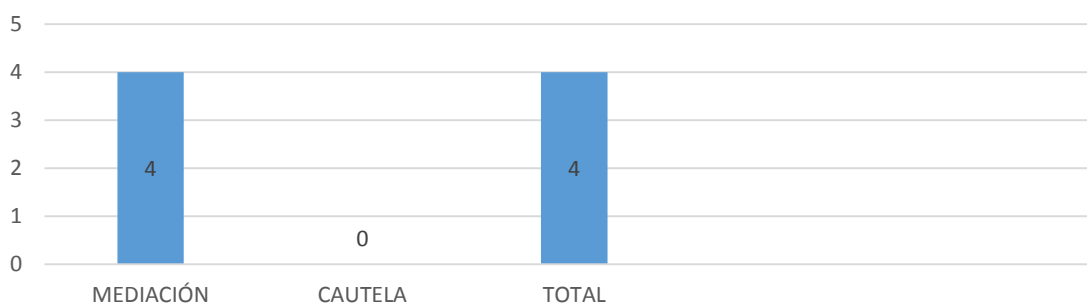
EXPEDIENTES CAMPUS CIUDAD REAL Y ALMADÉN



EXPEDIENTES DE ESTUDIANTES DE CIUDAD REAL Y ALMADÉN

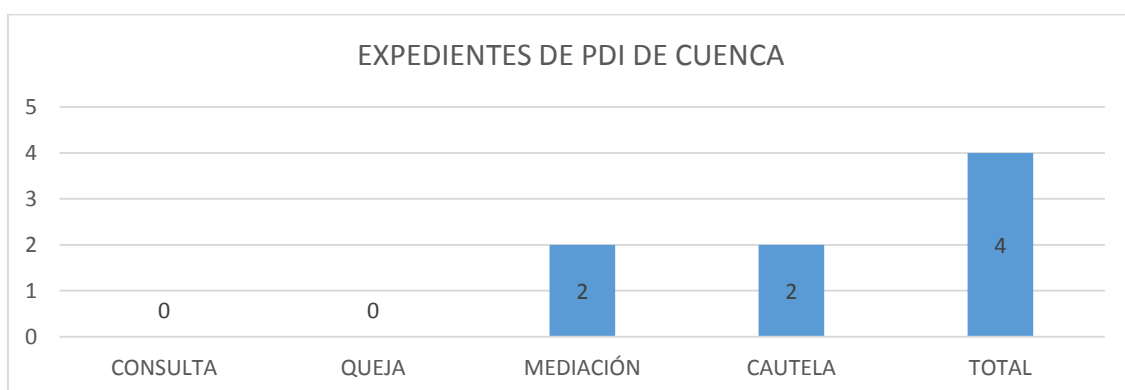
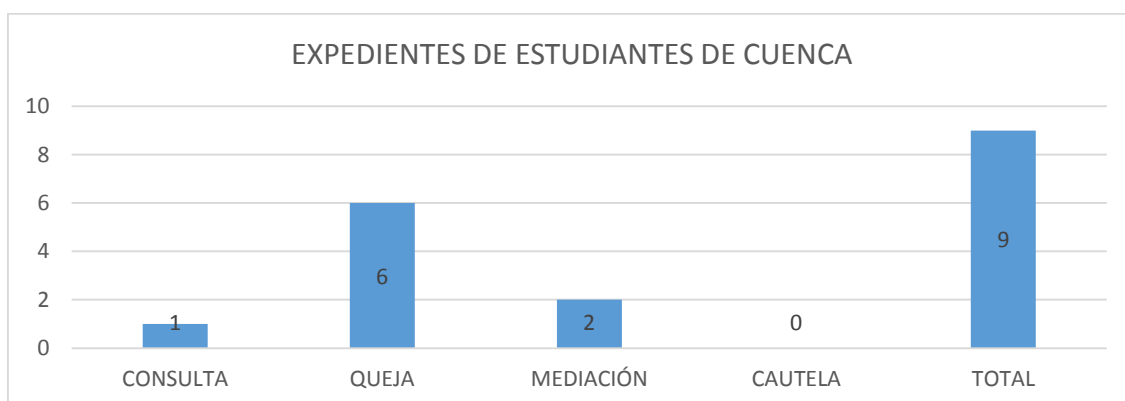
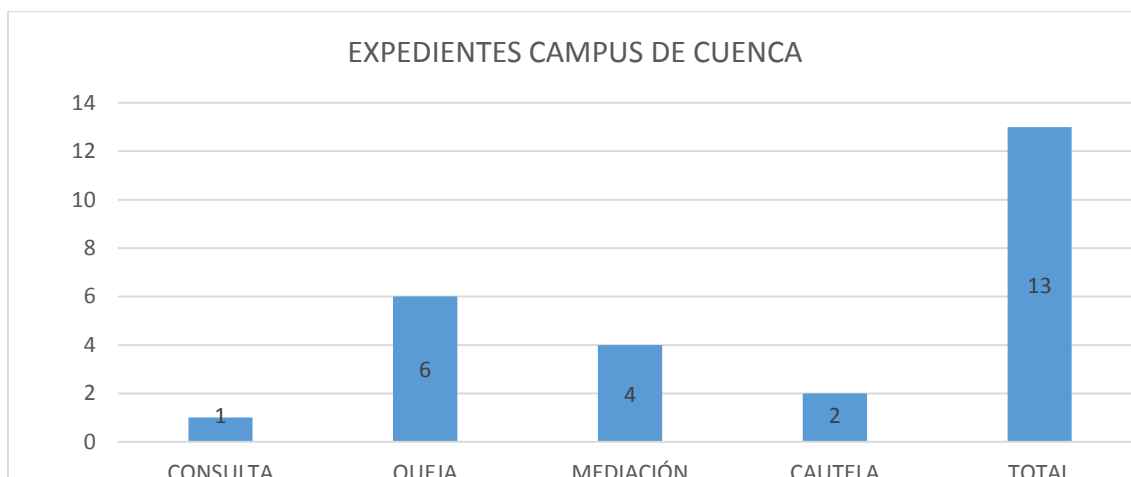


EXPEDIENTES DE PDI CIUDAD REAL



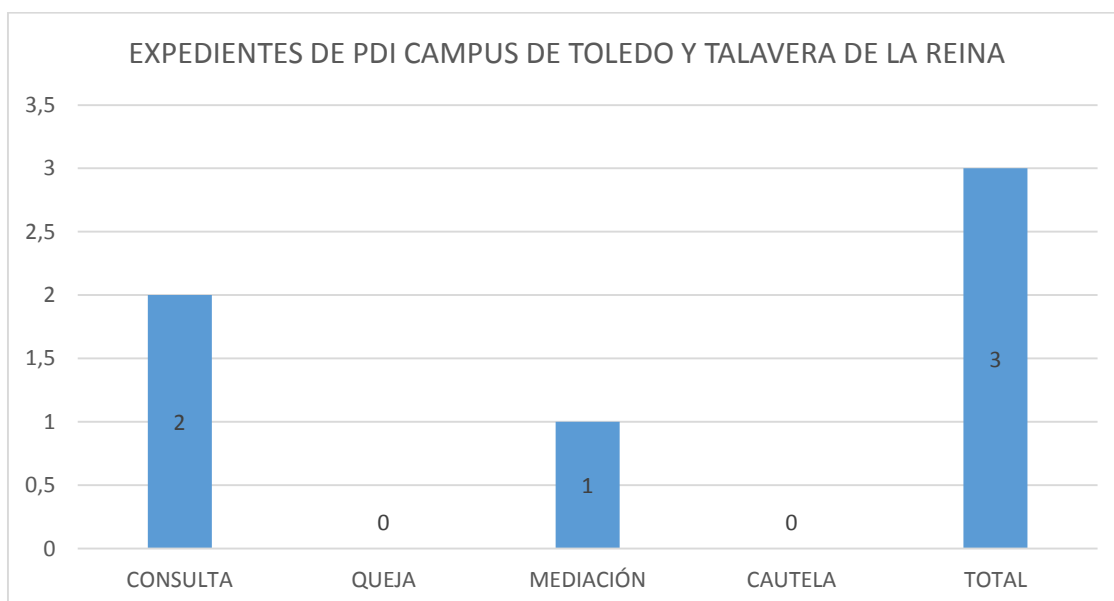
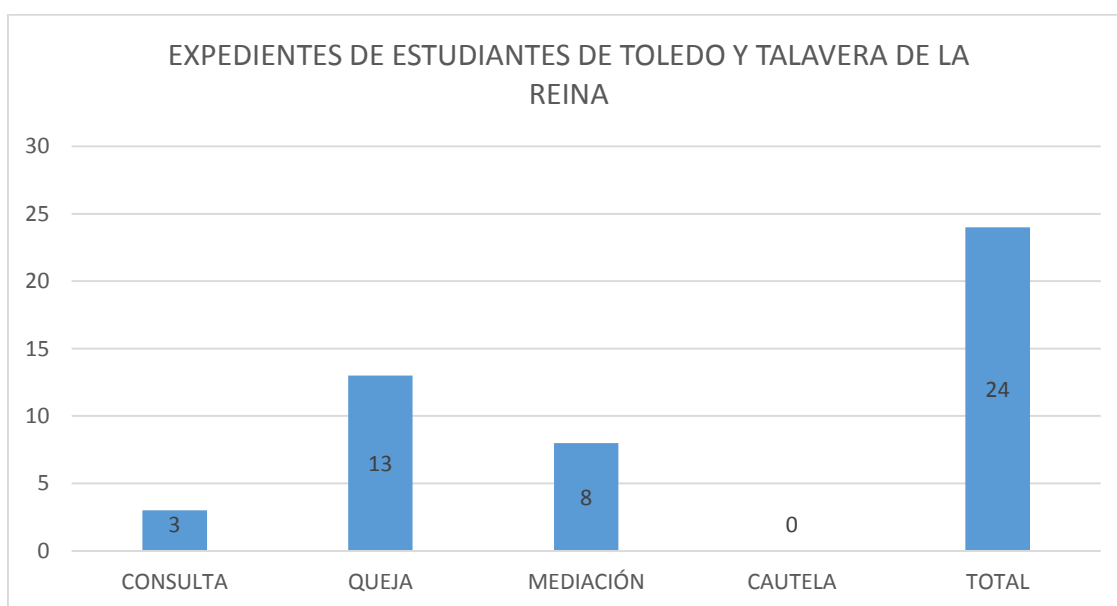
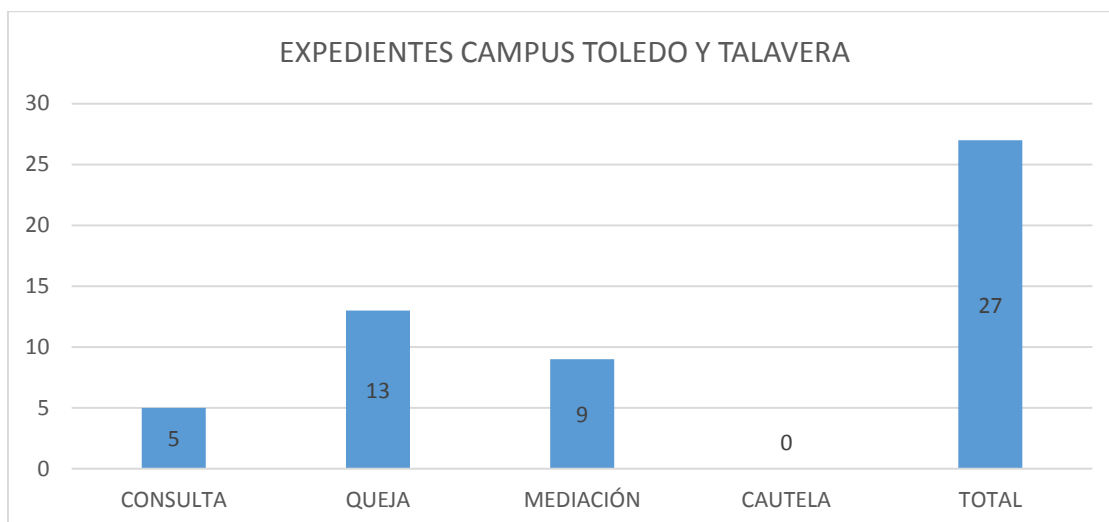
% POR COLECTIVO CAMPUS DE CIUDAD REAL Y ALMADÉN



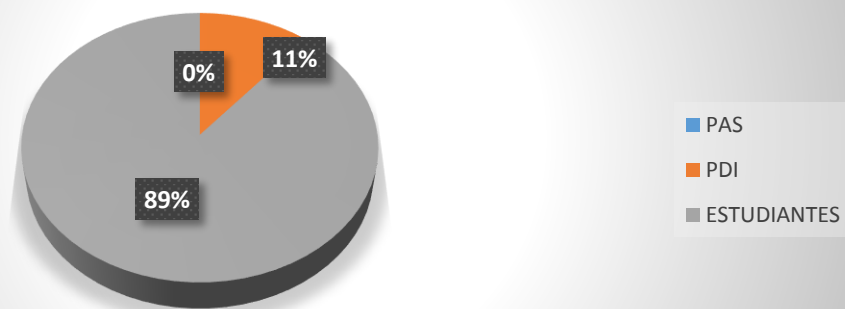


% EXPEDIENTES POR COLECTIVOS CAMPUS DE CUENCA





% POR COLECTIVO CAMPUS DE TOLEDO Y TALAVERA DE LAREINA



Se adjuntan, por último, las tablas que sirven de resumen a lo ya expresado en las páginas anteriores:

EXPEDIENTES POR COLECTIVO

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
PDI	2	3	8	4	17
PAS		1	1		2
ESTUDIANTES	5	48	25		78
AJENOS		1			1
TOTAL	7	53	34	4	98

DISTRIBUCIÓN EXPEDIENTES POR CAMPUS

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ALBACETE	0	17	11	2	30
CR Y ALMADÉN	1	17	10		28
CUENCA	1	6	4	2	13
TOLEDO Y TALAV	5	13	9		27
TOTAL	7	53	34	4	98

EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE ALBACETE

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
PAS		1	1		2
PDI		3	1	2	6
ESTUDIANTES		13	9		22
TOTAL	0	17	11	2	30

EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
PAS					0
PDI			4		4
ESTUDIANTES	1	17	6		24
TOTAL	1	17	10	0	28

EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE CUENCA

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
PAS			0	0	0
PDI			2	2	4
ESTUDIANTES	1	6	2		9
TOTAL	1	6	4	2	13

EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE TALAVERA Y TOLEDO

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
PAS					0
PDI	2		1		3
ESTUDIANTES	3	13	8		24
TOTAL	5	13	9	0	27

QUEJAS PRESENTADAS POR GÉNERO

	AB	CR	CU	TO	TOTAL
COLECTIVAS	2	6	1		9
HOMBRES	15	11	2	14	42
MUJERES	13	11	10	13	47
TOTAL	30	28	13	27	98

NÚMERO TOTAL DE GESTIONES POR COLECTIVO

PDI	1
PAS	0
ESTUDIANTES	53
TOTAL	54

NÚMERO TOTAL DE GESTIONES POR CAMPUS

	ALBACETE	CR Y ALMADÉN	CUENCA	TOLEDO Y TALAVERA	TOTAL
CASOS	17	15	6	16	54

GESTIONES POR GÉNERO

	ALBACETE	CR Y ALMADÉN	CUENCA	TOLEDO Y TALAVERA	TOTAL
HOMBRES	9	7	1	8	25
MUJERES	8	8	5	8	29
TOTAL	17	15	6	16	54

2.2 Los casos que han reclamado la actuación del Defensor

A lo largo de 2014 las actuaciones del Defensor han sido motivadas por problemas que pueden ser ordenados del siguiente modo:

- A) Evaluación:** engloba un conjunto de cuestiones que se presentan invariablemente como la principal fuente de problemas para los estudiantes. En 2014 se han registrado 19 casos relacionados con la evaluación. Se aprecia una reiteración respecto de años anteriores en cuanto a las fuentes de este tipo de reclamaciones, destacando dos especialmente: en primer lugar, los persistentes casos de incumplimiento de las Guías docentes en lo que se refiere a los métodos y criterios de evaluación. Es evidente que los casos que se ponen oficialmente en conocimiento del Defensor son una ínfima minoría y , por tanto, escasamente representativos, pero de éstos y de la comunicación oficiosa o informal por parte, principalmente, de estudiantes, se puede concluir que estas situaciones no son tan infrecuentes, en las que lo establecido en las Guías relativo a evaluación es incumplido en todo o en parte: o bien no se respetan los pesos relativos de las diferentes

actividades evaluables, o bien se realizan menos pruebas de evaluación de las previstas inicialmente, o se cambian el carácter de éstas, por citar las situaciones más habituales en este tipo de situaciones. En estos casos se recuerda siempre la importancia de las Guías en cuanto instrumento cuya finalidad principal es el aseguramiento de las expectativas del estudiante en orden a una adecuada programación y estudio de la asignatura en cuestión.

En segundo lugar, la presunta realización fraudulenta de exámenes y pruebas de evaluación, con la consabida dificultad de prueba en estos casos y el frecuente desconocimiento del profesorado acerca de cómo proceder en este tipo de situaciones conforman otro escenario del que ha conocido esta Defensoría a lo largo de 2014. La sospecha acerca del uso, en ocasiones, de medios sofisticados de comunicación y la consiguiente dificultad de prueba ya mencionada, hace de éstos unos casos de muy difícil esclarecimiento, con la desagradable convicción, en ocasiones, de que finalmente la verdad no prevalece. Se considera conveniente, en este sentido, que el profesorado conozca cuál es su ámbito de actuación posible en estas situaciones y cómo debe reaccionar cuando tiene la sospecha de que en el momento del examen un alumno o alumna puede estar incurriendo en una conducta fraudulenta.

Por último, la evaluación por compensación y los requisitos establecidos para poder tener derecho a la misma, y algún problema en la revisión de exámenes, referido en ocasiones a retrasos en las mismas o a la falta de la debida publicidad de la misma completan este capítulo de actuaciones.

B) Docencia: en el apartado de docencia cabe encuadrar 15 casos. Los más frecuentes, una vez más, consisten en quejas por

la discordancia del método docente seguido respecto del especificado en las guías docentes en cuanto a realización, sobre todo, de prácticas -especialmente en aquellas titulaciones en las que, tradicionalmente, la enseñanza de carácter teórico ha tenido un peso casi exclusivo- o al incumplimiento del plan de tutorías. En este bloque cabe también reseñar la existencia de cuatro quejas de profesores relativas a desacuerdos respecto de la asignación de docencia llevada a cabo en los Departamentos, aunque debe decirse que este tipo de problemas ha disminuido notablemente respecto de los dos años anteriores en los que, como consecuencia de la aprobación de las respectivas Memorias de las titulaciones de Grado, se atendió un mayor número de desacuerdos de esta índole. Al menos uno de los que se han presentado en 2014 tienen un claro origen en conflictos de carácter persona con el responsable del Departamento o del área en cuestión.

C) Conflictos interpersonales: Podemos encuadrar en este apartado 19 casos registrados. Se trata en todos ellos de profesores con estudiantes o de profesores entre sí. No hay ninguno entre estudiantes y tampoco figura miembro alguno del PAS en ellos. En la mayoría de los casos se han presentado, inicialmente, como una queja o reclamación con una motivación aparentemente académica, pero el análisis de la situación, los antecedentes de la relación personal, el propio desarrollo de la tramitación del expediente, permite progresivamente considerarlos como un conflicto entre las personas que puede tener sus fases de escalada a propósito de problemas consustanciales a la vida universitaria, con frecuencia de escasa entidad. En estos contextos se han practicado procesos de mediación cuando así lo consienten las partes, alguno de

ellos todavía abiertos porque no se persigue tanto la consecución de un acuerdo sino el establecimiento de un cauce de comunicación como medio útil para gestionar el conflicto en cuestión y tenerlo bajo control.

Preocupa a este Defensor, y así figura igualmente en la Memoria correspondiente a 2013, la carencia de un Protocolo de actuación ante posibles casos de acoso, laboral o sexual. Un número considerable de Universidades españolas lo tienen ya y proporciona algo tan positivo y valioso como seguridad y certeza a la hora de tener que hacer frente a posibles comportamientos de este tipo. La convicción, en ocasiones, de que se está ante comportamientos de esta clase requiere de este apoyo normativo que los defina, establezca quién o quiénes deben entender en el procedimiento que, en su caso, se abra, y con qué competencias, establezca las garantías necesarias y confiera seguridad y confianza a quienes pueden ser víctimas de esta situación y a quienes, con su testimonio, pueden contribuir a su esclarecimiento.

D) Becas: Relacionadas con la concesión y disfrute de becas la Defensoría ha admitido a trámite 4 escritos de queja frente a los 10 que atendió en 2013. De estas 4 reclamaciones 3 están relacionadas con convocatorias Erasmus+ y una con la convocatoria de las becas de colaboración. La disminución respecto del año anterior tiene que ver, de una parte, con la mayor atención que se ha prestado a la redacción de las bases de las correspondientes convocatorias y, de otra, con el grave impacto que en las economías familiares ejerció en 2013 la modificación y endurecimientos de las normativas sobre becas. Como ya tuve ocasión de señalar en la Memoria del pasado año, la conjunción de un menor presupuesto destinado a becas con el incremento de los precios de las matrículas tuvo como

consecuencia que a lo largo de 2013 fueran numerosas las consultas y quejas de estudiantes con graves problemas para el acceso o renovación de su beca, ya fuera 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. Las condiciones no han variado, pero el reflejo de éstas en las consultas o quejas presentadas a la Defensoría ha disminuido sensiblemente.

- E) Acreditación idiomas:** Se han atendido 5 quejas relacionadas con la acreditación de un idioma extranjero en el nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Aun cuando se trate solo de 5 quejas, las consultas y quejas verbales en relación a la organización y funcionamiento de los cursos del Servicio Aprende Lenguas han sido numerosos. Una de las quejas admitidas a trámite fue de carácter colectivo fundada en una supuesta deficiente publicidad, información y organización de los cursos que se han impartido. Algunas de las cuestiones que se denunciaban, no todas, pudo comprobarse que sí tenían fundamento. Debe reconocerse aquí que la eficaz colaboración del Director del Departamento de Filología Moderna, quien en el período al que hace referencia esta Memoria era el responsable del Servicio Aprende Lenguas, permitió encontrar solución a buena parte de los problemas planteados.
- F) Servicios universitarios:** hemos imputado a este apartado 9 quejas formalmente presentadas a la Defensoría. Son muchas más, sin embargo, las consultas y quejas verbales, manifestadas casi siempre por teléfono, relativas a la dificultad de ser atendidos cuando se contacta con los diferentes servicios universitarios o en la dificultad de obtener la información que se precisa. Una

gran parte 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.

De manera parecida a cómo ocurrió en 2013 hay una serie de quejas, 8 en 2014 frente a las 10 del año anterior, relativas al retraso en la entrega de la tarjeta de estudiante. También, como ocurrió el año anterior, proceden del campus de Albacete y están todas fechadas a finales del mes de octubre. A las mencionadas hay que añadir una queja presentada a raíz de un fallo en la web al formalizar la preinscripción de matrícula.

G) Convalidaciones y reconocimiento de créditos: Relativos a problemas con convalidaciones y reconocimiento de créditos se han tramitado 6 expedientes de queja. El desacuerdo en estos casos se centra especialmente en las convalidaciones por reconocimiento de experiencia profesional, y en las 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. Se solicitó al Vicerrector de Docencia que la Comisión de Reforma de Títulos, Planes de Estudio y Transferencia de Créditos, que tiene como una de sus funciones la de resolver las propuestas de reconocimiento de créditos por experiencia laboral o profesional previo informe favorable de la Comisión de Reconocimiento y transferencia de Créditos del Centro de que se trate, fuera convocada con una mayor frecuencia con el fin de evitar esta situación y nos consta su intención en este sentido.

Las resoluciones de las Comisiones de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de los Centros han sido objeto de queja en dos ocasiones por desacuerdo respecto de la

valoración de los méritos que el estudiante manifiesta por escrito en la Memoria que debe ser aportada a la solicitud de reconocimiento.

- H) Trabajos de Fin de Grado:** Los Trabajos de Fin de Grado han sido objeto de 5 expedientes tramitados por la Defensoría, aunque se constata que generan una preocupación grande entre estudiantes y profesores por las dudas y consultas que se plantean. Los problemas que se han suscitado a raíz de estas cinco quejas tienen que ver con la asignación de tutores y de temas objeto del trabajo, con desacuerdos respecto de los criterios de distribución seguidos en los Centros de la carga de trabajo que supone la tutorización de los Trabajos entre el profesorado, y con el peso que deba tener el visto bueno del tutor cuando éste colisiona posteriormente con un juicio desfavorable del Trabajo por parte del Tribunal que lo evalúa.
- I) Matrículas:** Se contabilizan 13 casos tramitados por la Defensoría que tienen relación con la formalización de matrícula. El subgrupo mayor (5) de este apartado lo representan las solicitudes de aplazamiento de pago por falta de recursos económicos. Como ya se hizo en el año anterior, en el que la Defensoría asumió un elevado número de peticiones de este tipo, se trasladaron desde la Oficina del Defensor a los Servicios de la Universidad y se han dilatado al máximo los plazos de pago, estableciendo su término en fechas prácticamente inmediatas al comienzo del período de exámenes. Probablemente el recién mencionado sea el problema más relevante asociado a este apartado. El resto de los casos gestionados son problemas puntuales referidos a limitaciones de cupo en asignaturas optativas, a un desacuerdo respecto de la tasa de acceso del 2% para los mayores de 25 años, a la cuantía de las tasas en la matriculación de créditos para adaptación al

Grado y a la denegación de traslado de expediente entre Centros de la Universidad por carencia de plazas.

- J) Otros:** Consignamos en este apartado 3 casos tramitados por la Defensoría que no cabe atribuirlos a ninguna de las categorías relacionadas.

3. RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS E INSTITUCIONES

En este apartado merece mención, en primer lugar, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU <http://www.cedu.es/>) organización de ámbito nacional que reúne a Defensores en activo de las diferentes Universidades españolas y que en este momento agrupa a 61 Defensores Universitarios en sus diferentes denominaciones (Valedores, Mediadores, Tribunal de Garantías, Síndic de Greuges, etc...). La UCLM pertenece a la CEDU desde 2007 y ha venido asistiendo a los encuentros anuales que se organizan, participando en las diferentes mesas, seminarios y sesiones de trabajo. En el marco de estos encuentros se celebra la asamblea general anual de esta asociación. En 2014 el Encuentro estatal se celebró en Badajoz del 22 al 24 de octubre organizado por la Defensoría universitaria de la Universidad de Extremadura. Los temas de trabajo fueron los siguientes:

1. Asignaturas con resultados anómalos.
2. Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual.
3. Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes.

Mesa redonda: Las defensorías universitarias en el ámbito iberoamericano: situación actual y proyectos de colaboración.

En el ámbito del Grupo9 de Universidades (G9), un grupo de nueve universidades que comparten la característica de ser universidades de Comunidades Autónomas con una única universidad pública, se realizan reuniones de trabajo semestrales cuyo objeto es el análisis y estudio de aquellos casos o situaciones que en ese momento concreto más estén

preocupando a las Defensorías universitarias. El grupo de Defensores del G9 es una de las redes más activas dentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y se reunió, en una primera convocatoria en febrero de 2014 en la Universidad Politécnica de Madrid que, no perteneciendo al G9 tiene la amabilidad de acoger desde hace unos años una de las dos reuniones del G9 por la mayor facilidad de comunicación que ofrece la ciudad de Madrid. Posteriormente, en junio, las Defensorías de este Grupo volvieron a reunirse en el Centro Carlos Santamaría del Campus de Gipuzkoa de la UPV/EHU. Los temas a debate de estas dos citas fueron los siguientes:

Madrid (febrero):

- Evaluación del profesorado por parte de los alumnos. Sistemas utilizados y repercusiones para los profesores.
- El estudiante a tiempo parcial en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Estrategias, a corto y medio plazo, para la defensa del alumnado frente a actuaciones o comportamientos impropios muy arraigados y tolerados por el centro.
- Análisis de casos complejos tratados en las Oficinas de los Defensores.

Donostia (junio):

- Aplicación del decreto Wert en las diferentes universidades.
- Responsabilidades y actuación de los Departamentos y Centros en asignaturas con altos índices de suspensos.
- Casos en los que concurren problemas psicológicos.
- Impunidad/sanciones de los Departamentos ante conductas graves del profesorado, el PAS y el alumnado.

En ambas reuniones, además de las nueve universidades del G9, participaron –porque así lo solicitaron dado el interés que les generaba

los temas a tratar- los Defensores de la Universidad de la Coruña y la Universidad de Murcia y la Aldezele de la Universidad de Deusto.

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 2014 no se asistió por parte de la defensoría universitaria de la UCLM a ninguno de los dos encuentros realizados por estas asociaciones que se refieren a continuación:

Entre el 15 y el 18 de Mayo se celebró en la Universidad de Varsovia la XI Conferencia de ENOHE. A la reunión asistieron Defensores y Defensoras de diversas universidades de Austria (2), Alemania (5), España (7), Polonia(3), Dinamarca (1), Reino Unido (2), Suecia (5), Noruega (1), Suiza (1), Holanda (6), Israel (1), Canadá (7), Estados Unidos (3), México (2) y los defensores estatales de estudiantes de Austria, Estonia y Reino Unido. Por parte española asistieron los Defensores de la UOC, Carlos III, León, Córdoba, Vigo, Complutense y Murcia. El tema de la Conferencia fue: "Higher Education Ombudsmen and Empowerment: How to Make it Work".

Del 29 al 31 de octubre se celebró en las instalaciones de la Universidad Autónoma del Estado de México, en la ciudad de Toluca, la XI Asamblea Ordinaria y VIII Extraordinaria de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU). En este mismo marco se celebró un "Congreso Internacional sobre la misión de las Instituciones de Defensa de los Derechos Universitarios".