

PRESENTACIÓN

Conforme al 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 de 2011 y 2012. En él se expone el resumen de las actividades desarrolladas por la Defensoría Universitaria, cuando se cumplen ya nueve años desde su puesta en funcionamiento. A lo largo de estos años la Defensoría ha llevado a cabo 832 actuaciones de carácter formal, 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. A esta clase de actuación, que supone la iniciación de un expediente y el correspondiente registro de las diligencias que vengan requeridas para la debida gestión del caso, deben ser sumadas las numerosas actuaciones de carácter informal que cotidianamente atiende toda Defensoría y que, lógicamente, no son susceptibles de cuantificación.

En este Informe se hace una exposición de los datos estadísticos que probablemente sean los más significativos para un mejor conocimiento de la actuación de la Defensoría, y se lleva a cabo una aproximación general a los casos y a los 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.

Los procesos de continuo desarrollo, expansión y consolidación que, en mayor o menor medida, afectan a todas las Universidades, las profundas reformas que en los últimos años han afectado tanto a la metodología docente como a la propuesta de titulaciones, así como el período de profunda crisis económica que enmarca el período al que se refiere este Informe, deberían haber contribuido a un notable incremento de los problemas y conflictos que se residencian en la Defensoría. Aunque sí quepa apreciar una tendencia moderada en este sentido a lo largo del último año, la propia medida de este incremento y un análisis atento de la casuística y de las posibles motivaciones de las quejas y conflictos de los que ha conocido esta Defensoría, no revelan la existencia de factores que puedan considerarse extraordinarios o fruto de una determinada coyuntura sino, más bien, como algo característico y propio de toda comunidad cuyos integrantes e instituciones están vinculados por relaciones dinámicas.

En un contexto de estas características la institución del Defensor Universitario está más abocada que nunca a desempeñar una importante doble función; en primer lugar, claro está, llevar a cabo aquella tarea que justificó su originaria inclusión en el texto de la L.O.U., es decir, tratar de contribuir, en la medida de sus competencias y atribuciones típicas, a la resolución de conflictos, a la detección de sus posibles causas y a la propuesta de medidas para su prevención. En suma, contribuir a la mejora de la calidad de nuestras Universidades. En segundo lugar,

constituirse en una especie de observatorio en el que se centralice una información que de otro modo se dispersaría en los ámbitos de actuación concretos en los que surge. Su pretensión, desde esta perspectiva, debe ser facilitar un conocimiento sistemático de los problemas que afectan a la vida universitaria.

1. Métodos de actuación de la Defensoría

Antes de la exposición de datos, estadísticas y sus correspondientes gráficos, esta presentación del Informe relativo al último ejercicio anual es también el lugar adecuado para recordar, aunque sea brevemente, los métodos de actuación de la Defensoría.

Como se ha mencionado más arriba el Defensor de la UCLM no puede actuar de oficio sino exclusivamente a instancia de parte. Esto representa una limitación considerable en las competencias de denuncia que pueda ejercer el Defensor en relación, por ejemplo, a la detección de determinados vacíos legales que debieran ser corregidos o en la posible interpretación de una normativa que vulnere los derechos de sus destinatarios. Bien es cierto que a partir de cualquier problema particular que se ponga en conocimiento del Defensor puede derivarse, si así lo considera oportuno, un análisis general de la situación creada y una investigación de las causas que lo han generado. En un sentido similar, que viene a confirmar lo anterior, la propia norma reglamentaria, en su art. 6.4, al hilo de prohibir la actuación del Defensor en aquellos casos en que el reclamante sustancie su causa ante la jurisdicción ordinaria,

permite “el examen de los problemas generales planteados en las solicitudes y quejas presentadas”.

Las actuaciones de la Defensoría responden, como es sabido, a la presentación de quejas ante una presunta vulneración de los derechos de un miembro de la comunidad universitaria, a peticiones de mediación entre quienes son parte en un conflicto, o a tareas de asesoramiento cuando la razón de acudir a este organismo es una consulta que, en la mayoría de los casos, tiene que ver con la interpretación de la cada vez más compleja normativa universitaria o con el alcance concreto de los derechos que puedan asistir a los interesados ante un eventual o previsible conflicto. Por último, lo que se consigna en este Informe como cautela es aquella actuación de la Defensoría que, en realidad, no es tal, pues no llega a iniciarse ya que lo único que pretende el interesado es que el Defensor conozca de una situación que le inquieta, que la contempla como la antesala de un conflicto inminente o de una previsible vulneración de sus derechos. Se trata de situaciones en las que todavía no se desea que el Defensor inicie actuaciones, simplemente que determinados hechos o comportamientos consten en la Defensoría.

No está de más insistir en que los medios por los cuales se pueden hacer llegar estas quejas, como cualquier otra forma de petición de actuación, son variados y en relación a esto el criterio de la Defensoría siempre es el de la mayor flexibilidad compatible con la seguridad jurídica que viene requerida. La comunicación por escrito, a través de Registro o por correo postal o electrónico, la comunicación telefónica (aunque se requiera el envío posterior del correspondiente escrito) y muy recientemente el

recurso al C.A.U. (posibilidad instrumentada en el presente año y, por tanto, inexistente en el ejercicio al que va referido el presente Informe) son los canales por los que se puede poner en conocimiento de la Defensoría los asuntos que pueden ser de su competencia.

Con ocasión de exponer ante el Claustro Universitario la Memoria relativa a los años 2009 y 2010, ya manifesté que la tramitación de quejas o reclamaciones constituyen normalmente el tipo de actuación más frecuente que realiza la Defensoría. Así ha ocurrido siempre. Como puede comprobarse por las cifras mencionadas y por los gráficos que se adjuntan esta situación no se ha alterado. Es habitual que las pretensiones se formulen por medio de una queja aun cuando en un momento posterior surja la posibilidad de llevar a cabo una mediación en el conflicto que ponen de manifiesto.

El método que se sigue ante la presentación de una queja es, en síntesis, el siguiente: lo primero es acusar recibo de la misma. Se procura, en todo caso, que este primer trámite se haga inmediatamente de la recepción del escrito. A continuación 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 la intervención del Defensor en esos ámbitos de decisión ajenos.

2. Expedientes tramitados en el período objeto del Informe

En el año 2011 el número total de expedientes tramitados en la Oficina del Defensor ha sido de 96. En el 2012 aumentaron hasta alcanzar un total de 121, lo que supone, a su vez, un incremento de aproximadamente un 26% respecto del año anterior. Respecto de años anteriores esta progresión en el número de asuntos atendidos no se ha quebrado. Se ha pasado de los 84 que conoció la Defensoría en 2009 a los 121 del pasado ejercicio. Este incremento continuado no debe ser interpretado necesariamente como un aumento de la conflictividad en nuestra comunidad universitaria. Los problemas que son traídos a la Defensoría en los tiempos más recientes no son, en términos generales, ni diferentes ni de mayor calado a los de años anteriores. Sí puede haber, por el contrario, un mejor reconocimiento de una situación de conflicto por parte de los afectados, y un mayor conocimiento, por parte de los estudiantes fundamentalmente, del alcance de los derechos que les asisten y de la existencia de la propia institución de la Defensoría. Un índice que apunta en esta dirección es el claro incremento de las consultas telefónicas o presenciales que se atienden cotidianamente.

Debe tenerse en cuenta, por tanto, que estos datos estadísticos hacen referencia exclusivamente a asuntos tramitados formalmente y no reflejan esta tarea de información y asesoramiento que de ordinario realiza la Defensoría Universitaria y que se solventa con una pequeña gestión que ya permite al interesado conocer cuáles son sus posibilidades de actuación en un determinado caso o dirigirse al servicio universitario competente en relación a su pretensión.

De los 96 expedientes que la Defensoría universitaria tramitó a lo largo de 2011, las planteadas como quejas representaron la demanda de intervención más frecuente. En concreto, ascendieron a 53, distribuyéndose de forma bastante equilibrada entre los diferentes campus: Albacete (13), Ciudad Real y Almadén (12), Cuenca (11), Toledo y Talavera (17).

Las cifras correspondientes a 2012 registran un incremento considerable de las quejas puesto que la totalidad de las mismas se eleva a 79, siendo otra vez muy equilibrado el reparto por campus, ya que se distribuyen del siguiente modo: Albacete (20), Ciudad Real y Almadén (25), Cuenca (11), Toledo y Talavera (22) y sin campus atribuido (1).

A lo largo de 2011 se llevó a cabo un trabajo de asesoramiento y orientación respecto de 40 consultas planteadas por los diferentes colectivos. Los estudiantes solicitaron este tipo de actuación en 33 ocasiones, el PDI planteó 6, y 1 el PAS. Su distribución por campus fue la siguiente: 10 correspondieron a Albacete, 16 a Ciudad Real y Almadén, 2 a Cuenca, y 12 a Toledo y Talavera.

Las cifras de 2012 reflejan una caída en la actividad de consultoría. Alcanzaron un total de 28, distribuidas por colectivos y campus del siguiente modo: 5 en Albacete (4 de estudiantes y 1 de PDI); 11 en Ciudad Real y Almadén (10 de estudiantes y 1 de PDI); 6 en Cuenca (5 de estudiantes y 1 del PAS); 4 correspondieron a Toledo y Talavera, todas ellas planteadas por estudiantes; las 2 restantes no tienen campus atribuido.

Si el reparto de asuntos que ha gestionado la Defensoría entre los diferentes campus ha sido muy equilibrado, también puede decirse que los problemas que manifiestan son igualmente recurrentes en todos ellos. Si distinguimos por colectivos los expedientes tramitados a instancias de estudiantes son claramente los más numerosas: en 2011 representaron un 89% de los expedientes totales tramitados y en 2012, un 82%. A continuación se relacionan los motivos de carácter general más recurrentes que, a lo largo de 2011 y 2012, animaron las quejas y consultas de los estudiantes:

En 2011:

1. Evaluación: 23
2. Docencia: 14
3. Servicios universitarios: 13
4. Conflictos interpersonales: 11
5. Becas de carácter general: 10
6. Convalidaciones y reconocimiento de créditos: 5

7. Matrículas: 5
8. Becas movilidad: 2

En 2012:

1. Evaluación: 25
2. Docencia: 14
3. Servicios universitarios: 16
4. Convalidaciones y reconocimiento de créditos: 14
5. Becas de carácter general: 14
6. Conflictos interpersonales: 10
7. Matrículas: 6
8. Becas de movilidad: 4

Esta clasificación debe ser interpretada tomando en cuenta lo siguiente: en primer lugar, es evidente que alguno de los criterios de clasificación elegidos son más amplios que otros y cobijan, en consecuencia, familias de casos más variopintas que otros criterios (así, es lógico que evaluación, docencia o servicios universitarios alberguen mayor número de casos que el apartado relativo a becas de movilidad); en segundo lugar, lo relevante en la elaboración de estas tablas es el tipo de motivo para acudir a la Defensoría y, por tanto, figuran aquí, sin distinción, quejas y consultas. La razón de no distinguir ahora entre ambos tipos de actuación es, de una parte, destacar cuáles son las cuestiones que más preocupan a nuestros estudiantes, con independencia de cómo se canalice esa preocupación y, de otra, obviar ahora una distinción, la que media entre la reclamación y la

consulta, que es más porosa de lo que puede parecer pues, en ocasiones, una vez que se orienta a quien acude en demanda de asesoramiento, y conocidos los derechos que le asisten, el motivo de la consulta deriva hacia una reclamación o queja.

Como puede comprobarse los motivos más frecuentes que motivaron las quejas y consultas de estudiantes estuvieron relacionados, en los dos años, con evaluación y docencia. Por citar algunas de las quejas más recurrentes, éstas tuvieron que ver con incumplimientos de las guías docentes de las asignaturas referidos, bien a los criterios de evaluación que aparecen en las mismas, o a la realización de las clases prácticas programadas. También la que se considera deficiente realización de estas últimas, las ausencias del profesor en horario de tutorías, problemas derivados de la calificación y revisión de exámenes, o los requisitos que deberían determinar quién es estudiante presencial a efectos de aplicación del régimen de evaluación continua, están presentes en la lista de causas que desembocan en la petición de amparo al Defensor.

En relación a lo anterior, esta Defensoría se ve precisada a recordar nuevamente a profesores y autoridades académicas de los Centros la necesidad de cumplir y hacer cumplir las previsiones contenidas en las Guías docentes. 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.

En el apartado de conflictos interpersonales, es la acusación de un trato desconsiderado a los estudiantes la fuente principal de esta clase problema. Este tipo de comportamientos, cuando se denuncian, se sitúan más frecuentemente en el contexto de la realización de tutorías y revisiones de examen. En los dos períodos anuales que son objeto del presente Informe, los conflictos interpersonales se han producido siempre en relaciones asimétricas de poder, entre profesores y estudiantes, no habiéndose registrado queja alguna por conflictos que se pudieran haber originado entre estudiantes. En este tipo de casos suele ser la mediación de carácter informal el tipo de intervención que mejores resultados arroja.

Otro apartado que necesariamente engloba motivos muy diversos de reclamación o consulta es el relativo a la prestación de los diferentes servicios universitarios. En este ámbito, y respecto de ciertos casos, de nuevo es difícil establecer una distinción nítida entre la reclamación y la consulta. Así, no son infrecuentes las consultas acerca de cómo proceder en la realización de un determinado trámite por resultar imposible contactar telefónicamente para recabar la información que se precisa, o porque la información que se recibe es incompleta o no todo lo clara que debiera y que, en definitiva, ponen de manifiesto y derivan hacia una queja en relación al servicio recibido. Por ejemplo, a esta Defensoría le consta en todo caso la dedicación y profesionalidad del personal que integra las Unidades de Gestión Académica, pero las quejas y consultas telefónicas recibidas ponen de manifiesto que en determinadas épocas del año, especialmente los meses en que son período habilitado para matriculación, el volumen de trabajo que se acumula desborda la

posibilidad de una adecuada atención en todos los casos y convierte en inevitable el deterioro del servicio.

Aun cuando no sea responsabilidad de los servicios de la UCLM sí conviene destacar cómo en relación a las becas de carácter general y de movilidad que concede el MEC se produjeron una serie de problemas en el portal informático del Ministerio que fueron objeto de queja hasta en 5 ocasiones. Fallos similares se registraron en un buen número de Universidades y motivó que desde la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) se remitiera un Informe al Ministerio en el que se daba cuenta de las dificultades a la hora de tramitar la solicitud de la beca on-line, y del considerable nivel de confusión al que, en ocasiones, llevaba el nuevo sistema informático implantado, dándose el caso de solicitantes que habían llegado al final de la aplicación, completado los campos que la aplicación solicitaba y recibido el mensaje de que su solicitud de beca se encontraba o bien grabada o bien confirmada, sin que se registrara en el Ministerio y no fuera, por tanto, tramitada. Además, las consultas que efectuaban los interesados acerca del estado de su beca indicaban que se ésta se encontraba en tramitación, por lo que en ningún caso podían pensar que su solicitud nunca había llegado al Ministerio.

La situación comentada, cuya responsabilidad, como ya se ha dicho, es totalmente ajena a la UCLM, sirve, sin embargo, para tomar nota de una situación que preocupa a esta Defensoría y que es la presunta indefensión de los usuarios de este tipo de programas informáticos. Siendo consciente de que éstos pueden facilitar enormemente la tramitación de expedientes, sobre todo en aquellos procedimientos donde existen

multitud de solicitantes, como puedan ser los procesos de matriculación, también es verdad que, en ocasiones, provocan situaciones de indefensión jurídica que no se producen en la tramitación tradicional de los expedientes administrativos, ya que puede suceder, como en el caso comentado de las becas MEC, que los interesados se vean desprovistos de toda garantía en el proceso por no constar siquiera su solicitud de inicio del procedimiento. El proceso de automatrícula en nuestra Universidad ha generado alguna queja de parecida índole. En general, no debe cejarse en el empeño de perfeccionar este tipo de programas con soluciones técnicas que permitan de forma indubitada tener la constancia del efectivo envío de la solicitud por parte del interesado y doten al proceso de todas las garantías para el usuario.

De otra parte interesa a esta Defensoría dejar constancia de cómo las becas de movilidad internacional, cuyo proceso de adjudicación corresponde enteramente a las Universidades, han sido objeto de un menor número de quejas a lo largo del período que es objeto de este Informe que en años precedentes. Sin duda, las mejoras introducidas en orden a una mayor información y transparencia en los procesos de selección están en el origen de este descenso de reclamaciones.

Las quejas y consultas presentadas por el PDI fueron 7 en 2011 y 19 en 2012 lo que representa un 7% y un 16% de los totales respectivos. En los gráficos adjuntos se indica la distribución por campus correspondiente a cada uno de los períodos. Quizá lo más relevante haya sido el incremento de quejas de un año a otro, pasando de solo una en 2011 a 16 en 2012. Los problemas a los que aluden son muy variados e impiden una

descripción genérica pero en el fondo de un buen número de ellas se aprecian conflictos latentes, interpersonales, de convivencia en el marco de Centros o Departamentos, que se ponen de manifiesto o experimentan una escalada a propósito de una cuestión concreta, como pueda ser la distribución o coordinación de la docencia en el marco de los Departamentos, la asignación de horarios, etc. En los conflictos entre profesores es fácil que exista entre sus actores una asimetría de poder, como pueda ser la que se da entre director de tesis y doctorando, que en ocasiones propicia la presentación de aquellos como situaciones de acoso laboral. Un buen número de Defensorías universitarias, entre ellas la de la UCLM, echa en falta un Protocolo de actuación en esta materia que defina y establezca los requisitos y circunstancias del comportamiento de acoso y deslinde competencias y responsabilidades de quienes tienen que abordar estas situaciones.

Las quejas que plantea el PDI no tienen por qué ir dirigidas necesariamente contra otro miembro de este colectivo. A lo largo de 2012 se ha denunciado en más de una ocasión el trato desconsiderado de alumnos hacia profesores. Estas situaciones han sido corregidas con la intervención conjunta de los responsables académicos de los Centros y la Defensoría. Debe destacarse igualmente que en conflictos de esta índole la colaboración y coordinación con la Inspección de Servicios es siempre excelente y ha sido el análisis conjunto de estas situaciones lo que ha permitido su tratamiento más eficaz.

Por último, el PAS presentó a los largo del período de referencia 3 quejas: 2 en 2011 y 1 en 2012. Las consultas elevadas por este colectivo fueron 2, una en cada año. Y en 2012 se produjo una cautela o relato de hechos.

3. Relaciones institucionales

Ya figura en Informes anteriores de esta Defensoría cómo 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 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.

El 27 y 28 de octubre de 2011 se celebró el XIV Encuentro Estatal en Cartagena organizado por la Universidad Politécnica de esta ciudad. Los temas de las diferentes sesiones de trabajo giraron en torno a “La convivencia y el régimen disciplinario en la Universidad: Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria”, “La figura del Defensor: Ayer, hoy y mañana” y “Repercusiones del EEES”.

Del 19 al 21 de septiembre de 2012 tuvo lugar el XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios organizado por la defensoría de la Universidad

de Almería. En esta ocasión los temas sobre los que se trabajó fueron los siguientes: “Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados”; “La defensoría como órgano necesario; tanto más en tiempos de crisis”, y “Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad”. Un informe detallado de estos eventos así como de los fines y funciones de la CEDU puede encontrarse en la siguiente dirección: <http://www.cedu.es>.

Particularmente fructíferos son los regulares encuentros que mantienen los Defensores del Grupo 9 de Universidades, del que la UCLM forma parte. Suelen celebrarse 2 reuniones por año y son sesiones de trabajo de acuerdo con un orden del día prefijado que responde a los problemas que más preocupan en un determinado momento a cada una de las defensorías que integran el grupo. El formato flexible de las discusiones y el reducido número de participantes hacen de estas reuniones un foro extraordinariamente útil para confrontar problemas y modos de resolución de los conflictos que gestionan las defensorías universitarias. Los días 5 y 6 de mayo de 2011 la UCLM albergó en Ciudad Real uno de estos encuentros.

A nivel internacional son dos las asociaciones con las que la Defensoría de la UCLM mantiene una 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). 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 el período al que se refiere este Informe, ENOHE organizó su IX Conferencia en Madrid (del 27 al 29 de junio de 2011).

De REDDU forma parte, en calidad de socia honoraria, la UCLM. Se trata de una red que agrupa a cerca de 50 Universidades de todo el mundo, pero especialmente mexicanas y españolas, y que convoca también a reuniones anuales a sus Universidades miembros. La Defensoría de la UCLM no acudió a los encuentros celebrados en 2011 y en 2012 en México D.F. y en Morelos, respectivamente.

4. Agradecimientos

Este Informe comprende un período de dos años, 2011 y 2012, que han sido extraordinariamente duros en la vida de las Universidades públicas españolas. Han sido grandes los sacrificios que se han exigido a la Universidad desde las instancias políticas y que han obligado a la postergación temporal de muchos objetivos y expectativas de cuantos integramos la comunidad universitaria.

En este contexto adverso no sería justo dejar pasar la oportunidad de reconocer y agradecer el alto grado de implicación, profesionalidad y buen hacer mostrados por el personal de la Universidad en sus respectivos ámbitos de responsabilidad. Sin duda, lo que de positivo pueda hallarse en la gestión que desempeña esta Defensoría Universitaria es deudor directo de la general comprensión y colaboración que encuentra en el Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Gerencia, Decanatos y Direcciones de

Centro, Departamentos, así como en las diversas unidades administrativas y de gestión de la Universidad. Debo decir que las relaciones con todos los citados han estado siempre presididas, incluso en los desacuerdos, por el diálogo, la flexibilidad y la permanente búsqueda de entendimiento, asumiendo en cada momento y en el nivel respectivo, la correspondiente responsabilidad. Todo ello, en su conjunto, ha constituido un inestimable apoyo y explica, en buena medida, la tarea de la que se ha dado cuenta en las páginas precedentes.