

INTRODUCCIÓN

El presente Informe da cuenta de las actuaciones realizadas por la Defensoría universitaria en cumplimiento de lo prescrito por Reglamento del Defensor Universitario de la UCLM en su art. 15. Las páginas que siguen resumen la actividad realizada a lo largo de los años 2015 y 2016, y se presentan a la consideración del Claustro reunido en sesión constituyente el día 29 de noviembre de 2017.

Como es sabido, los principios básicos que rigen la actuación del Defensor Universitario aparecen fijados en la disposición decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades (LOU), en los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha (art. 120) y en el Reglamento del Defensor del Universitario. En las tres normas citadas se afirman los principios, característicos de la figura del Defensor Universitario, de independencia, autonomía y no sujeción a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad. En la normativa citada, se incluyen entre las funciones del Defensor Universitario la defensa de los derechos y libertades, la mediación en situaciones de conflicto, y recomendar o sugerir actuaciones que precisen mejorar. Todo ello intentando mantener la más absoluta neutralidad, acogiendo por igual a todos los miembros de la comunidad universitaria y garantizando la máxima transparencia, dándoles así mayor credibilidad a las actuaciones realizadas.

Son criterios de actuación, los anteriores, 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. Un aspecto crucial de la actividad que se desarrolla desde la Oficina del Defensor, puesto que el objeto de nuestra labor es contribuir a un mejor funcionamiento de la Institución bajo el estricto respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria así como de las normas que regulan la vida universitaria, es la necesaria confidencialidad en el tratamiento de los casos y personas que se dirigen a la Defensoría Universitaria. Este criterio está, por tanto, presente en la elaboración de esta memoria que, aunque entendemos que contiene la información necesaria para atender la requerida transparencia, con el fin de cumplir con la obligación de informar de nuestra labor ante el Claustro y ante el resto de la comunidad universitaria, omite cualquier dato que pudiera servir para identificar a personas, centros u órganos universitarios que hayan solicitado nuestra intervención.

Se presenta este Informe a la consideración del Claustro en un momento extraordinariamente delicado de la vida nuestra Universidad. Una vez más, desgraciadamente, la actividad académica, la investigación, el servicio esencial que presta nuestra institución a la sociedad castellano-manchega se ven amenazados por la asignación de recursos que resultan claramente insuficientes para su normal funcionamiento y para el cumplimiento del servicio público de calidad con el que la UCLM siempre se ha comprometido.

Por lo anterior, cuando la justificada preocupación general de la comunidad universitaria está centrada en lo colectivo, parece que ha de quedar ciertamente difuminada la relevancia del problema particular que constituye la atención predominante del defensor. Sin embargo, reclamar la atención del lector sobre la serie de casos de los que se informa en este texto y que se producen a lo largo de un período dilatado, como es un año natural, deben ser vistos no solo como casos que han sido atendidos individualmente al fin de procurar una solución o, cuando menos, la gestión adecuada del problema de que se trate; la actividad que desempeñan las defensorías universitarias constituye además un observatorio privilegiado desde el que detectar e identificar aquellos posibles aspectos de la gestión universitaria que posiblemente precisen ser revisados, rectificando cursos de decisión adoptados o reconsiderando, en su caso, la normativa que los ampara. Los casos tratados, aquellos de los que habla el presente Informe, son, en este sentido, una parte pequeña de la vida universitaria construida desde la particularidad, pero creo que en muchas ocasiones identifican áreas de mejora de nuestra cotidiana actividad universitaria.

Con el ánimo de facilitar la comprensión del presente documento, y como se viene haciendo en todos los Informes anuales que se presentan a la consideración del Claustro, se recuerda la tipificación de actuaciones que lleva a cabo la Defensoría en función de la naturaleza de lo que es requerido de ella por la parte interesada:

En primer lugar **la queja**, o manifestación por parte del interesado de un desacuerdo respecto de 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. Es el tipo de actuación más frecuente y su tramitación finaliza con 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. El procedimiento consiste, resumidamente, en su admisión a trámite, para la que se requiere la satisfacción de las condiciones establecidas en el Reglamento (que no se trate de quejas anónimas, que se manifieste una pretensión suficientemente fundada, y versen sobre asuntos acerca de los cuales esté pendiente una resolución

judicial) (arts. 6.3 y 6.4). Es criterio de esta Defensoría, aunque no lo prescriba nuestra normativa aplicable, pedir 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, creemos conveniente e insistimos en ello, que los conflictos traten de resolverse, 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.

La concertación de una entrevista personal con la parte interesada con el fin de fijar con la mayor claridad y precisión posible los hechos acaecidos así como la posible vulneración de sus derechos, junto con el traslado del contenido de la queja a la parte contraria, a la que igualmente se entrevista e invita a formular por escrito las alegaciones que estima oportunas, preceden a la fase de investigación, exploración de vías de resolución del conflicto planteado y elaboración de un Informe fina que se remite a las partes y que puede contener una recomendación del Defensor como método de resolución del conflicto 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, atendiendo a las narraciones de las partes, y promoviendo las condiciones de un posible acuerdo tratando de remover los obstáculos que puedan dificultarlo.

En segundo lugar, **la consulta**: 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.

En el presente Informe se diferencia, como ya se hizo en los dos últimos – los referidos a la actividad del Defensoría realizada en 2013 y 2014- entre aquellas 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 y las que consistieron en un trámite sencillo, evacuado en el mismo día en que se plantearon y cuyo contenido no estaba estrechamente relacionado con la delimitación material de las competencias de la Defensoría.

Solo las primeras aparecen consignadas en el balance de datos que arrojan los gráficos del presente Informe. 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. 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.

Del segundo tipo de consultas, que no figuran en el archivo de la Defensoría como expedientes tramitados en el ejercicio de las funciones que le son propias, puede afirmarse genéricamente que han consistido en tareas de información, orientación y remisión hacia las unidades correspondientes con competencia para responder las cuestiones planteadas. En una gran mayoría es información demandada por estudiantes.

En tercer lugar, **la mediación**: Probablemente la ausencia de poder resolutivo de la figura del defensor universitario y el propio carácter de la función atribuida a la institución, propicia que la mediación sea contemplada como una práctica muy adecuada para la gestión del conflicto. 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 de mediación. Ahora bien, debe señalarse que, en la mayoría de los casos, los métodos no rígidamente formalizados de mediación tienen un mayor porcentaje de éxito. La flexibilidad en la interpretación de las restricciones y límites que establece nuestra norma de funcionamiento ofrece mayores posibilidades de arreglo entre las partes sin que ello suponga nunca una merma de las garantías necesarias. Se comprueba en la práctica que es un instrumento eficaz porque contribuye a equilibrar las posibles asimetrías 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.

Por último, el tipo de actuación que hemos denominado **cautela** y que se refiere al mero registro en el archivo de la Oficina del aviso que hace la parte interesada del comportamiento de un tercero que considera una potencial amenaza a sus derechos, o cuando considerando que éstos están siendo ya vulnerados no accede todavía a que la Defensoría actúe en su defensa. En ambos casos el interés primordial radica en dejar constancia formal de la fecha en que ya se apreciaron los primeros signos de un comportamiento presuntamente lesivo de derechos.

El trabajo de una Defensoría se centra en los aspectos menos positivos de nuestra vida universitaria como cabe considerar a los conflictos que enfrenta. Aunque en muchas ocasiones no resulte una tarea agradable es necesario no dar la espalda a esta *realidad* que convive con la otra realidad, mucho más visible, amable y frecuente como es el normal funcionamiento de nuestra institución, y afrontar los conflictos y los problemas con determinación y buen sentido.

A lo largo del período al que se refiere esta crónica de la actividad de la Defensoría se ha seguido procurando la mayor y mejor atención a todos y cada uno de los casos que se han puesto en nuestro conocimiento, 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.

La aclaración de los hechos que sustentan cada una de las reclamaciones o quejas, la exploración de las posibles vías de solución respecto de los conflictos que surgen en la vida universitaria constituye 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. Medir el grado de eficacia de la actividad desarrollada por la Defensoría no es una tarea sencilla. Puede que quien acuda al Defensor empujado por la situación que percibe como lesiva de sus derechos salga decepcionado si no se le concede toda la razón que reclama. El Defensor no puede ser identificado como el abogado de todo aquel que llama a la puerta de su oficina en demanda de una solución a la situación que le afecta. El éxito de la gestión no está tanto en el resultado de la misma, sino en la comprensión de la situación que le es planteada, en saber escuchar a las partes, en contraponer razones de unos frente a las de otros, en la capacidad de hacerse entender, y en la

exposición de un discurso argumentado con buenas razones que pueda convencer.

Creo que los anteriores son los criterios desde los que medir la eficacia del trabajo desarrollado y, en buena medida, el sentido de la propia figura del Defensor como institución universitaria. Otros criterios que pueden gozar de una mayor apariencia de objetividad, como son las encuestas de satisfacción, pueden resultar engañosos. En nuestro caso, la encuesta de satisfacción que está a disposición de quien recurre a la Defensoría una vez que se cierra el correspondiente expediente es cumplimentada raramente. Debo decir que su irrelevancia para formarse una idea aproximada de la calidad del servicio que se ofrece no solo viene por este lado sino también por el hecho de que aquella minoría que cumple con el trámite que se le ofrece la integra personas que han obtenido una respuesta plenamente satisfactoria de sus pretensiones.

La eficacia de nuestro trabajo en la 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 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 como los Vicerrectores y Vicerrectoras, Directores/as de Departamento, Decanos/as, Directores/as de Centro, Vicedecanos/as, y compañeros/as 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.

ACTUACIONES EN 2015 Y 2016

En los dos años de actividad de la Defensoría universitaria a los que se refiere el presente Informe se tramitaron un total de 182 expedientes a instancia siempre de algún miembro integrante de los tres colectivos que conforman la comunidad universitaria (estudiantes, PDI y PAS). Debemos recordar aquí que al Defensor universitario de la UCLM, al contrario de lo que ocurre en la mayoría del resto de las Universidades públicas

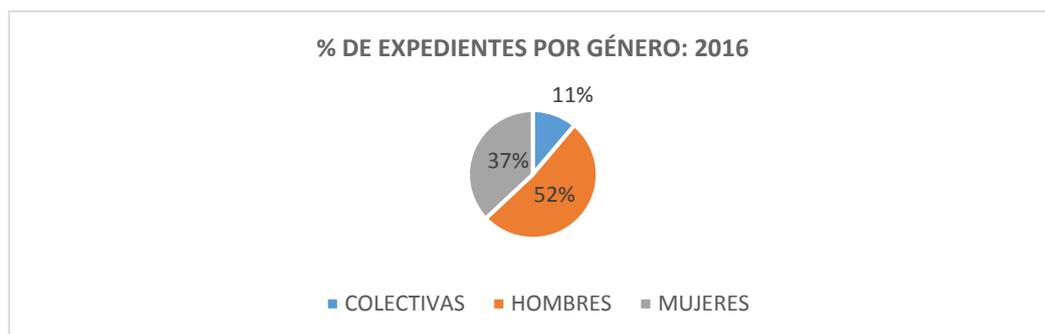
españolas, no le está permitido actuar de oficio sino exclusivamente a instancia de la parte interesada (art. 5 de su Reglamento).

Estas 182 actuaciones de la Defensoría se distribuyeron por razón de género del siguiente modo:

En 2015 un 54% de las actuaciones respondieron a solicitudes de intervención por parte de hombres, un 43% se llevaron a cabo a instancia de mujeres, y un 3% a petición de colectivos, de diferente tamaño, integrados siempre por estudiantes y firmadas dichas peticiones tanto por hombres como mujeres.

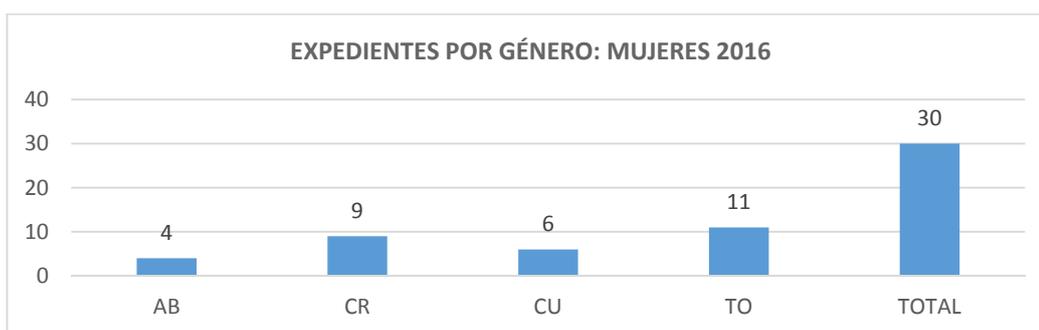
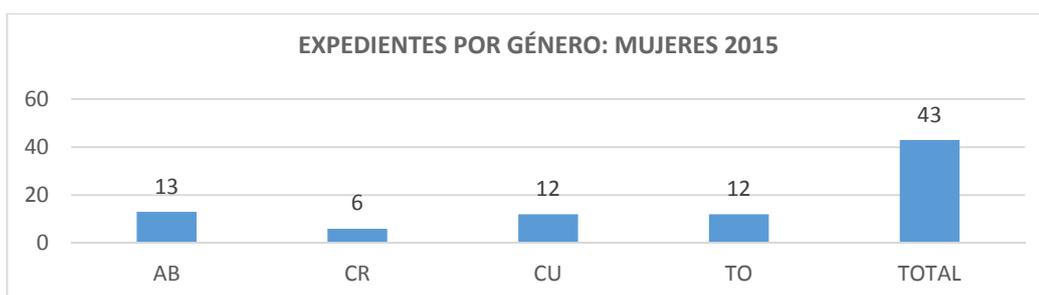
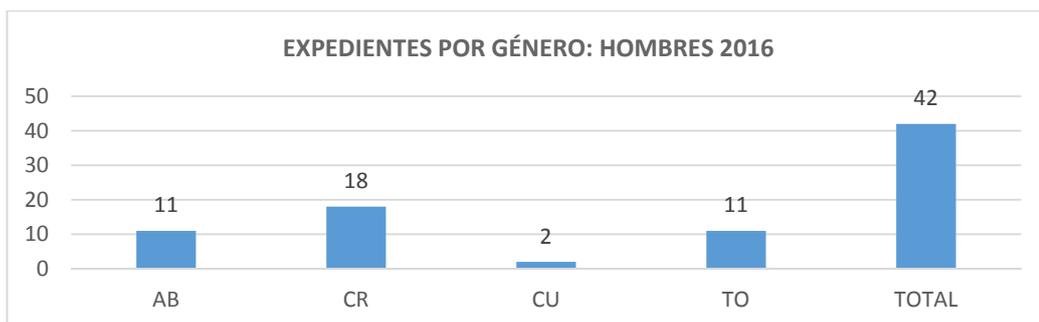
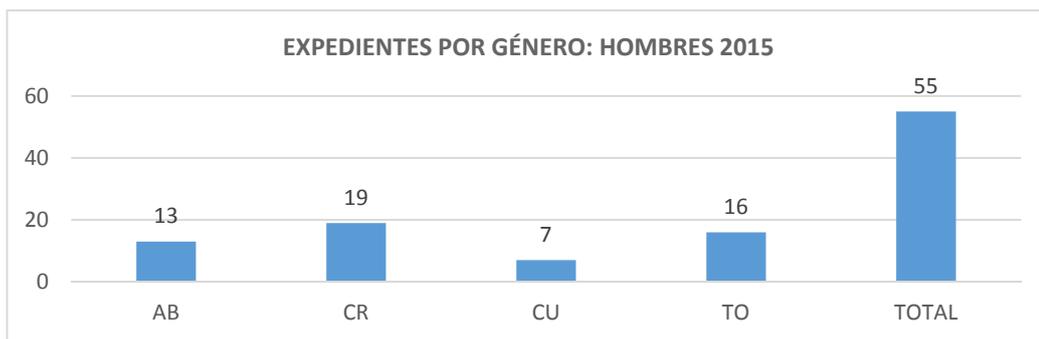


La distribución por género en 2016 se produjo tal como muestra el siguiente gráfico, en el que cabe advertir un aumento de las quejas de carácter colectivo, una ligera disminución en las solicitadas por hombres, y un descenso algo más acusado las tramitadas a instancias de mujeres.



La distribución por género entre los diferentes campus se produjo del siguiente modo:

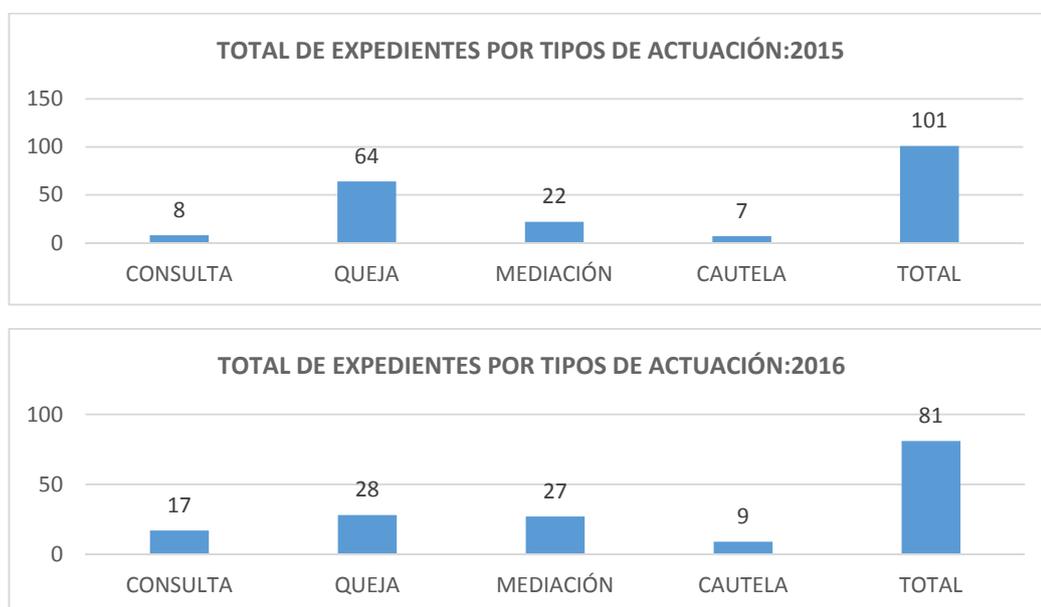
INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016



Por cuanto se refiere ya al número de actuaciones realizadas por la Defensoría, en el año 2015 ascendieron a 101 los expedientes instruidos. Como ya se ha señalado más arriba, las consultas que figuran en estos gráficos son aquellas que originaron la apertura de un expediente y su consiguiente registro por estar directa y materialmente relacionadas con las competencias del Defensor y por el nivel de complejidad que requería su respuesta. A estos 101 expedientes instruidos deben sumarse otras 50

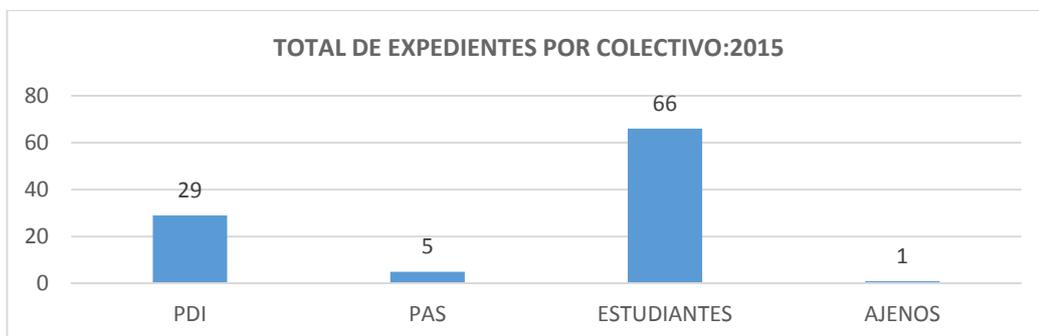
consultas que por su naturaleza y entidad no conllevaron la apertura de los correspondientes expedientes ya que lo requerido por las mismas pudo ser atendido prácticamente en el mismo día en el que fueron planteadas. Como también se ha señalado ya anteriormente, debe recordarse que muchas de éstas versaban sobre cuestiones o materias no directamente relacionadas con aquellas sobre las que el Defensor es directamente competente pero que en aras del adecuado servicio universitario entendemos que deben ser atendidas (se han añadido al final del Informe gráficos y cifras relativos a este tipo de consultas).

Se consignan en los siguientes gráficos los totales de expedientes instruidos en los dos años de referencia así como su distribución atendiendo al tipo de actuación practicada:



Como puede observarse el tipo de actuación más frecuentemente requerido es el practicado como consecuencia de la presentación de una queja. Debe destacarse, sin embargo, que en 2016 se produce una importante caída en el número de estas junto con un ascenso tanto de las consultas que han requerido la apertura de un expediente en la Defensoría, como de los procesos de mediación llevados a cabo. No cabe concluir de ello, en principio, que se vaya a consolidar esta tendencia en términos tan claros, pero sí puede suponer un cambio de tendencia gradual en favor tanto del requerimiento de información precisa acerca de la situación que puede ser percibida, en principio, como conflictiva, como de la opción por un procedimiento, el propio de la mediación, que pretende el entendimiento y el acuerdo.

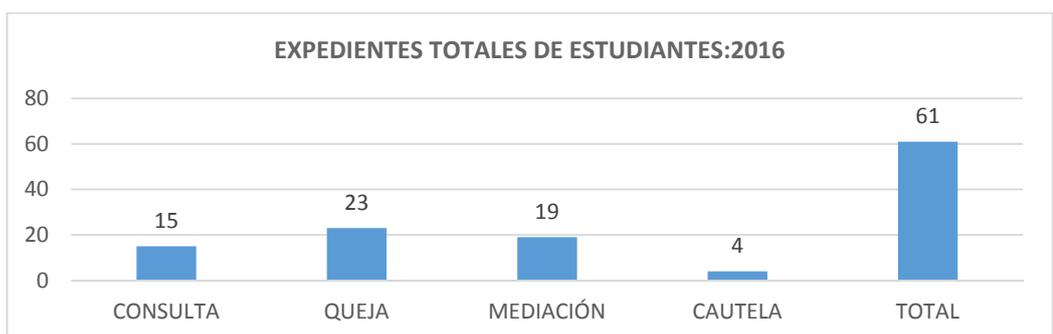
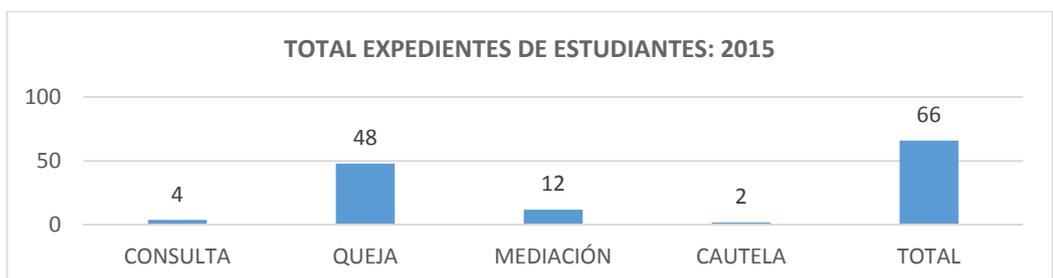
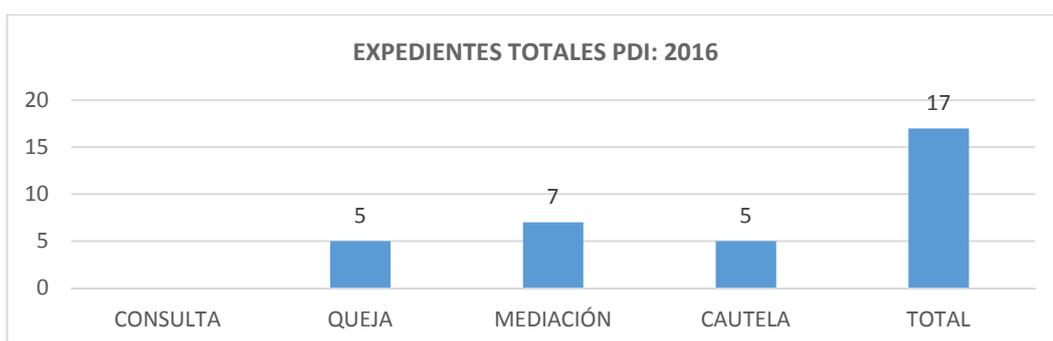
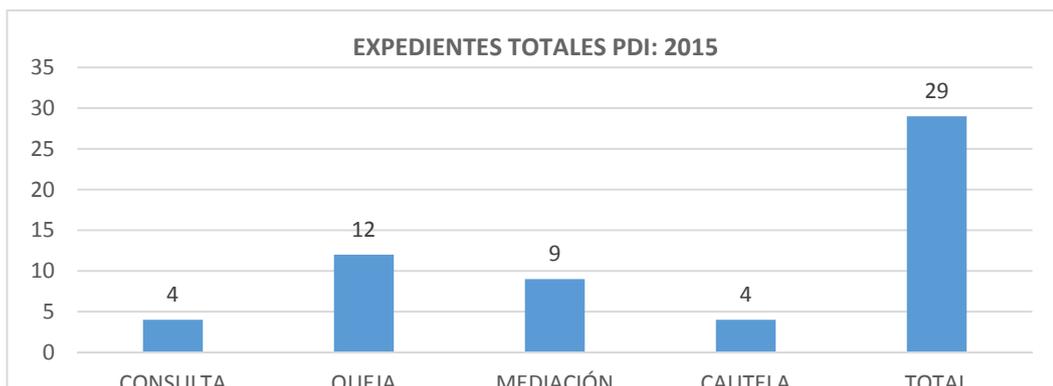
Por colectivos, sigue siendo el de estudiantes el lógicamente mayoritario a la hora de solicitar nuestra intervención.



Como puede observarse las cifras de ambos años son parecidas, al margen de la disminución en el total de expedientes tramitados en 2016 respecto de 2015. Disminución ésta que no parece que vaya a consolidarse puesto que los casos atendidos por la Defensoría a fecha de la presentación de esta Memoria de actividades superan ya los 81 correspondientes a 2016.

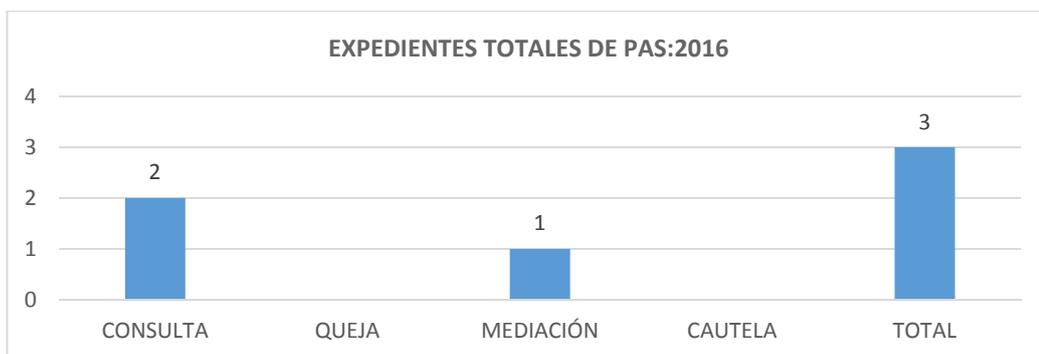
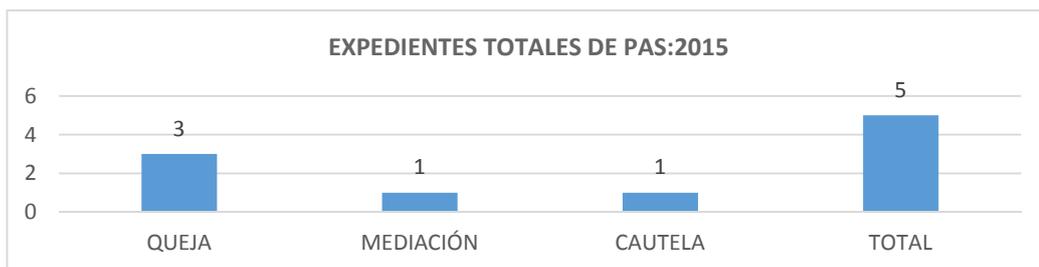
Se especifica a continuación los expedientes totales por colectivos detallando lo tipos de actuación seguidos. Debe hacerse notar en este punto cómo los procedimientos de mediación tienen una presencia importante (incluso mayoritarios en 2016) respecto de los conflictos registrados en el colectivo de PDI, a diferencia de los surgidos en el colectivo de estudiantes que lo fueron, principalmente, a partir de la presentación de quejas. Debe tenerse presente que los estudiantes acuden a la defensoría en busca de una solución a problemas que surgen, casi siempre, a propósito de docencia o evaluación, poco susceptibles, en principio, a ser mediados.

INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016

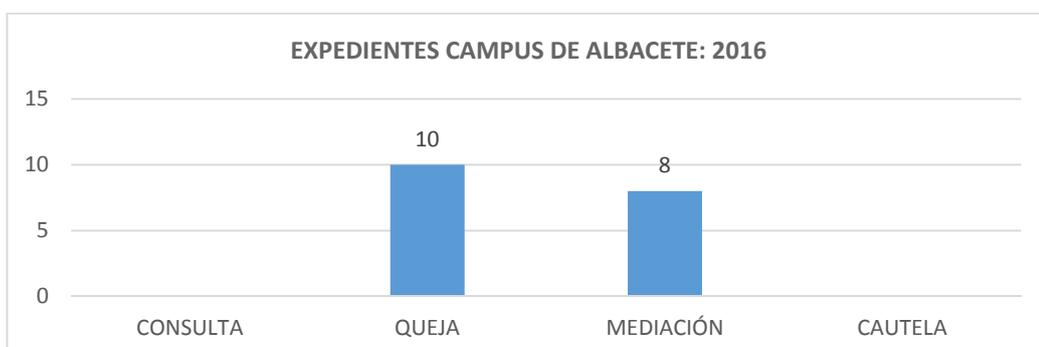
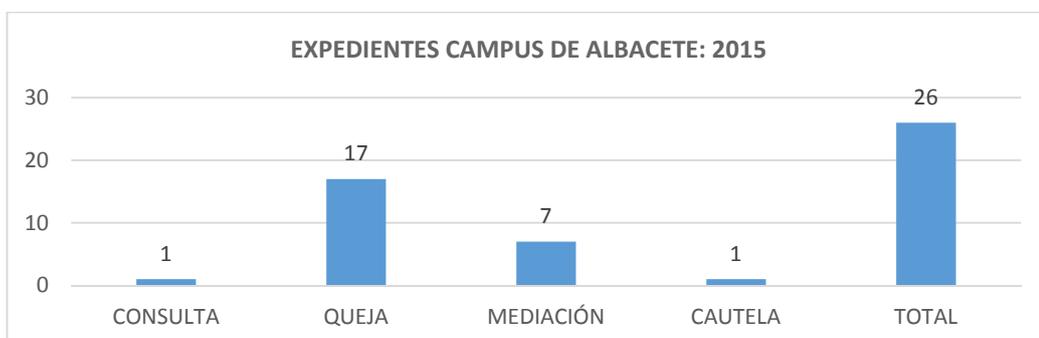


Los expedientes tramitados a instancias de miembros integrantes del PAS representan habitualmente una cifra baja en la actividad anual del Defensor en un sentido similar al que registran el resto de Defensorías universitarias españolas.

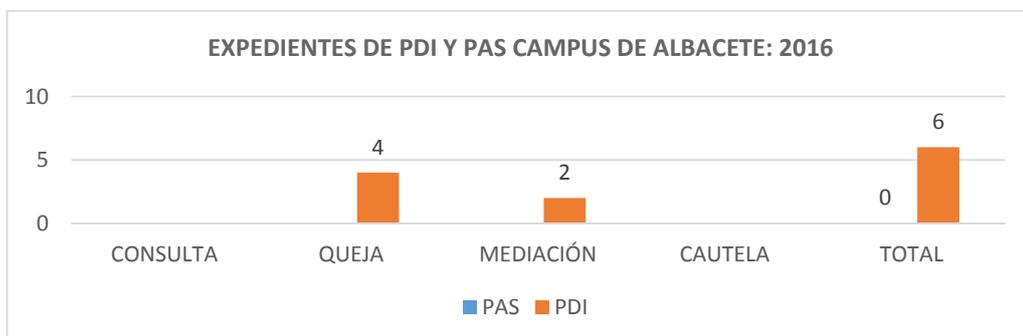
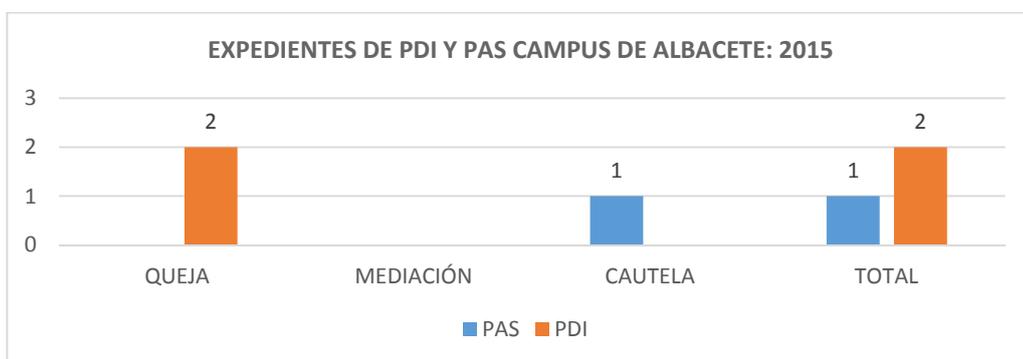
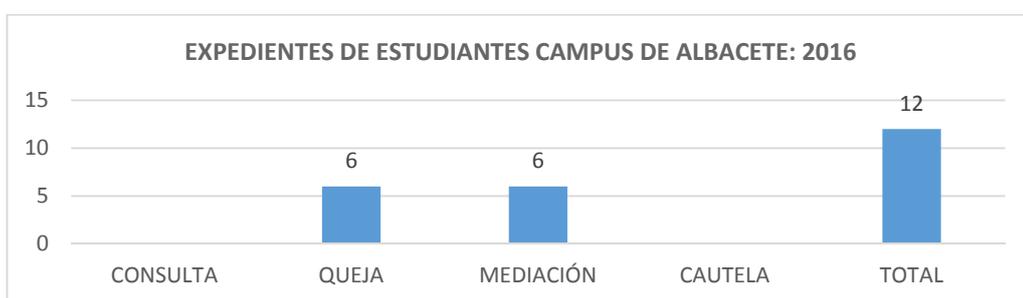
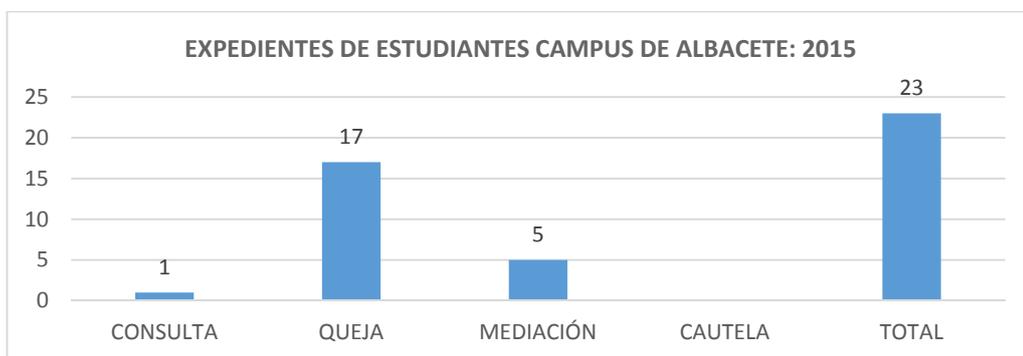
**INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016**



Se muestra a continuación el número de expedientes tramitados por la Defensoría a los largo de 2015 y 2016 en los diferentes campus, atendiendo a su distribución en función del tipo de procedimiento requerido (consultas, quejas, mediaciones o cautelas) y a su reparto por colectivos (estudiantes, PDI y PAS):

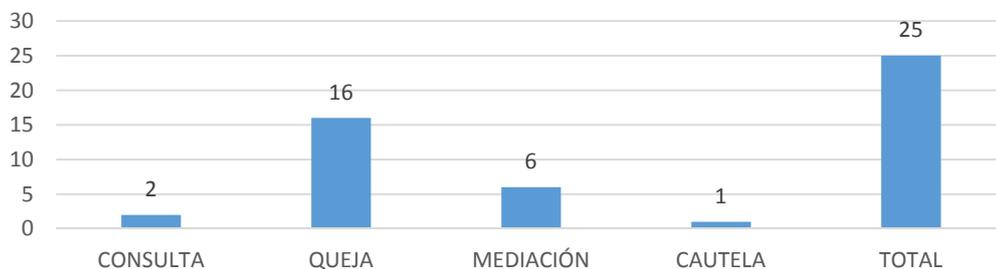


INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016

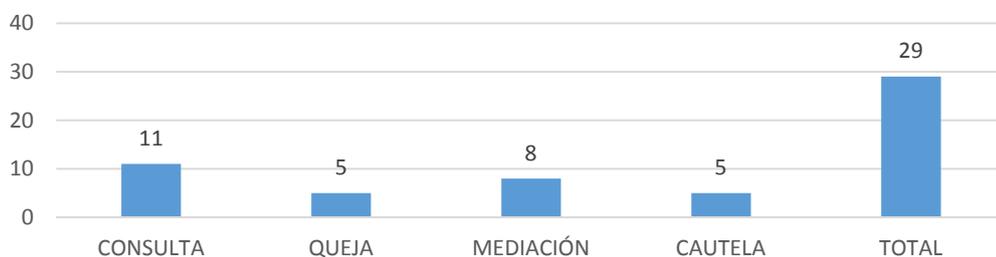


INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016

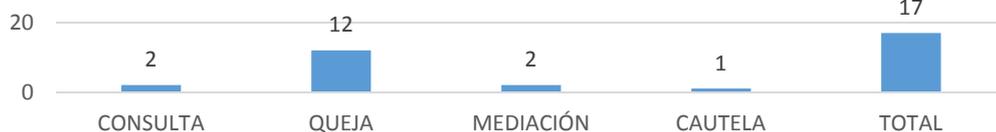
EXPEDIENTES CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL: 2015



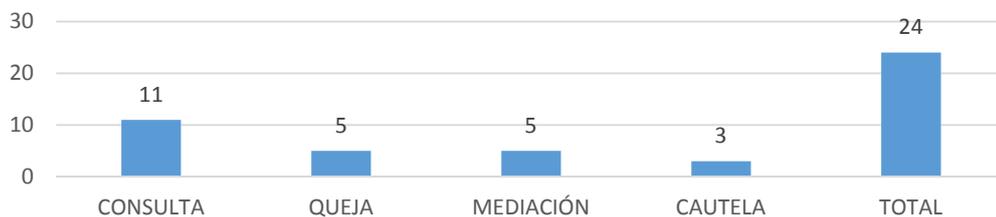
EXPEDIENTES CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL: 2016



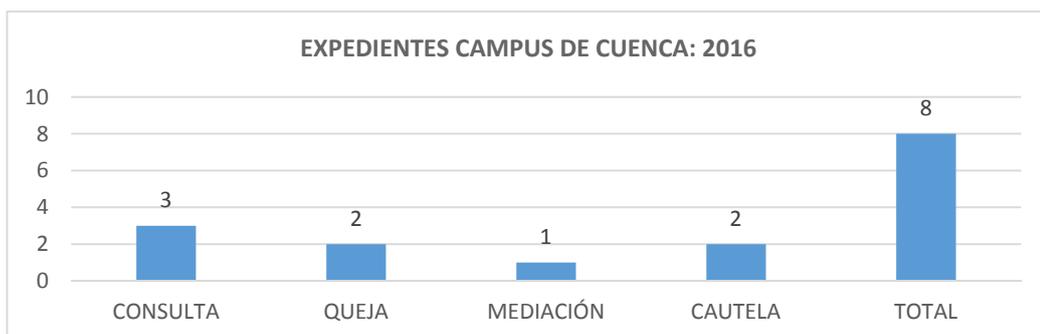
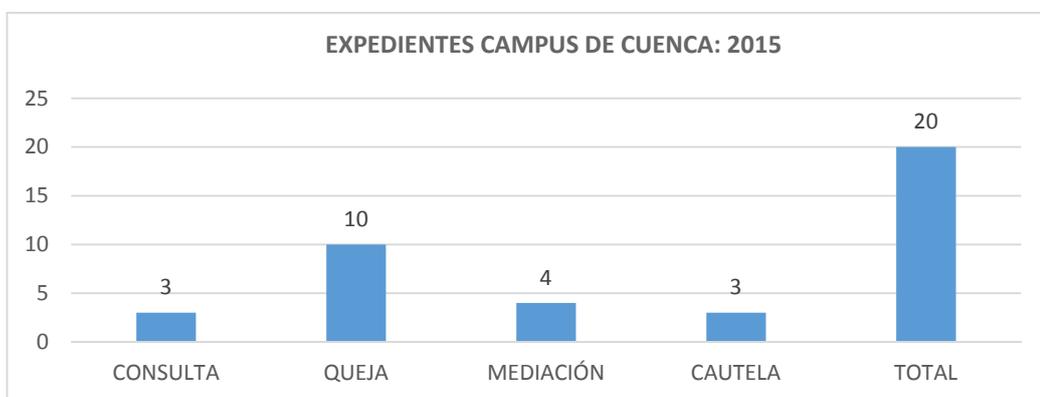
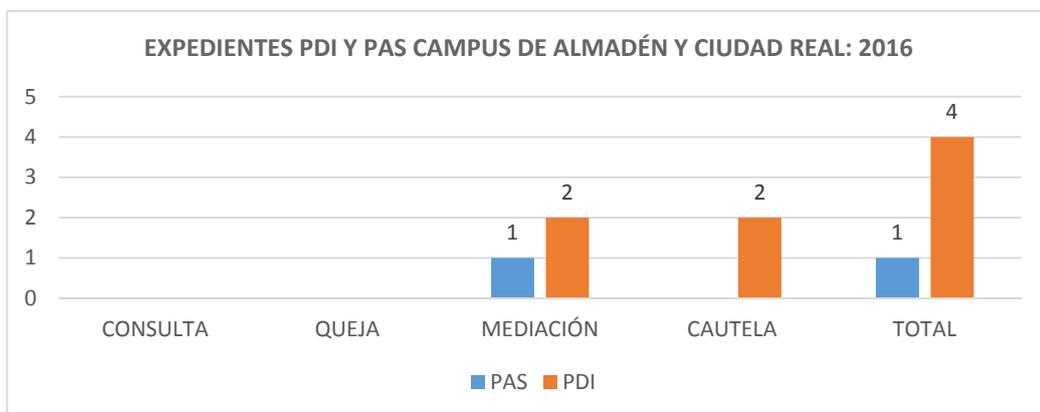
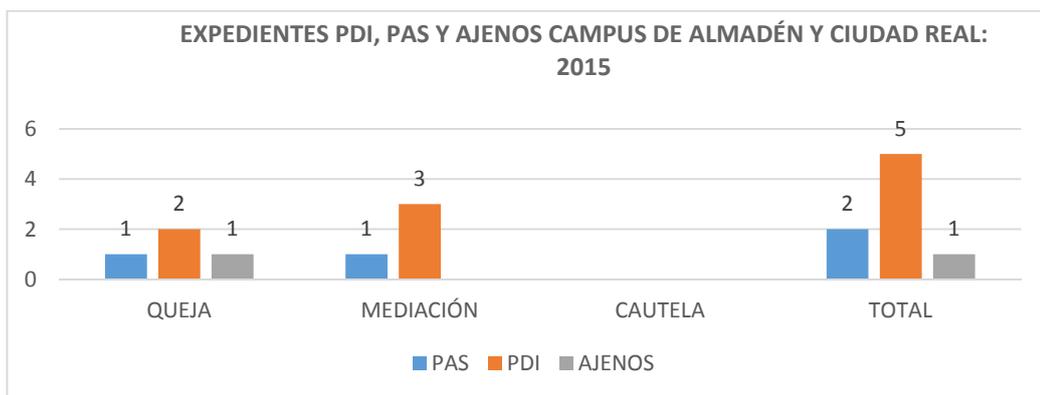
EXPEDIENTES ESTUDIANTES CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL:
2015



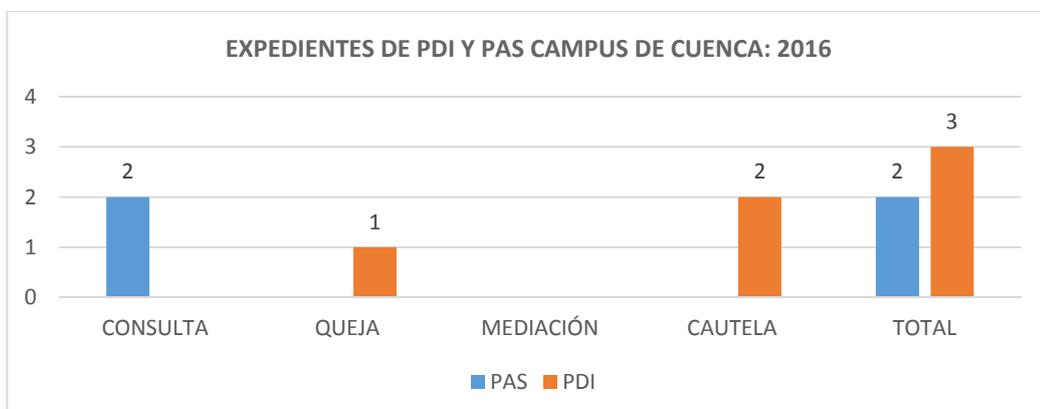
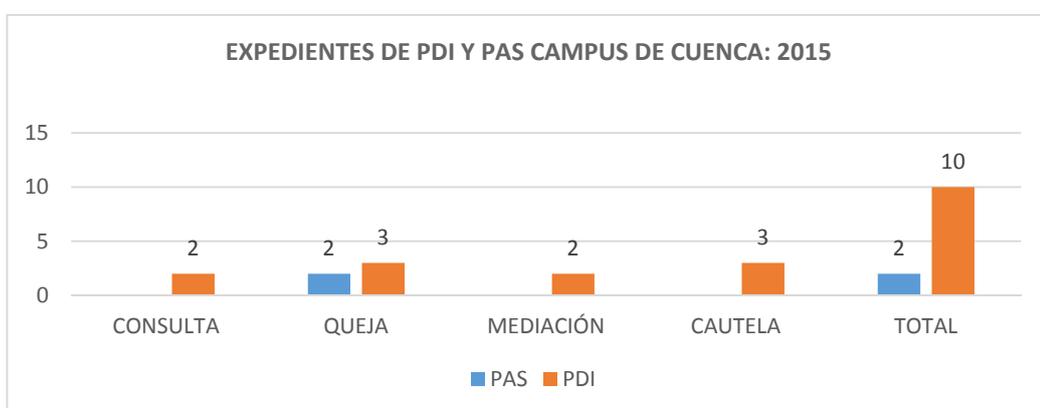
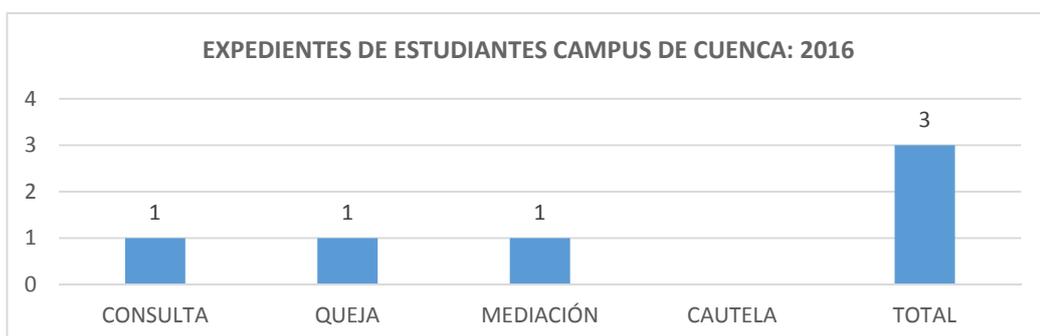
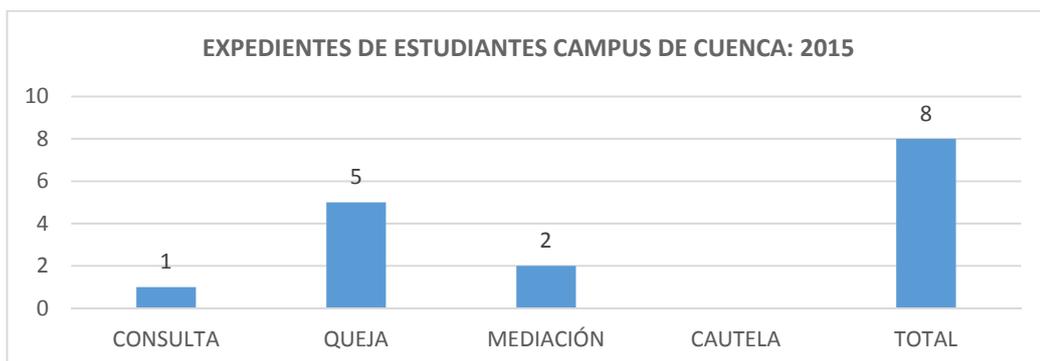
EXPEDIENTES ESTUDIANTES CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL: 2016



INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016

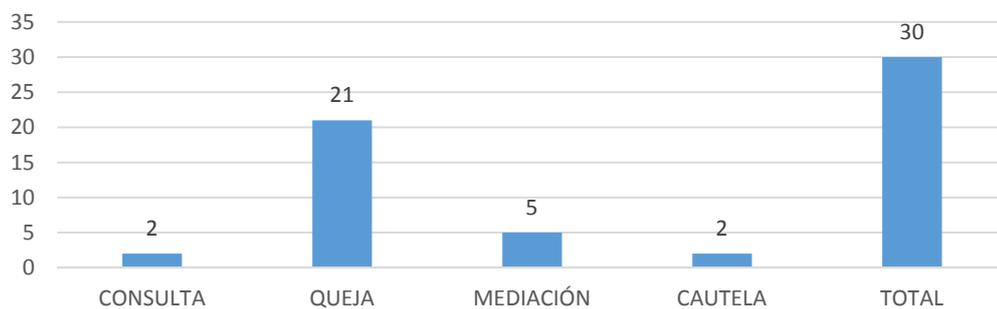


INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016

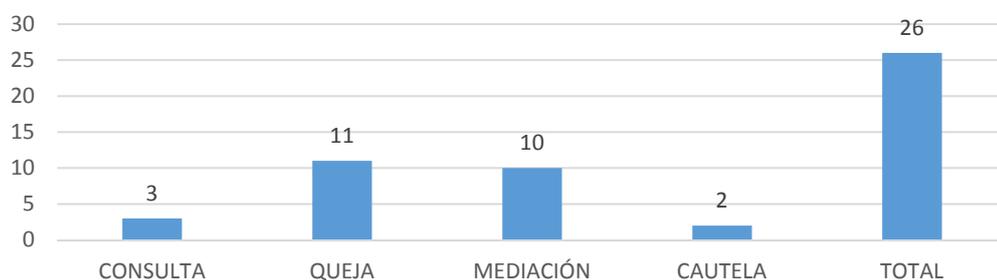


INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016

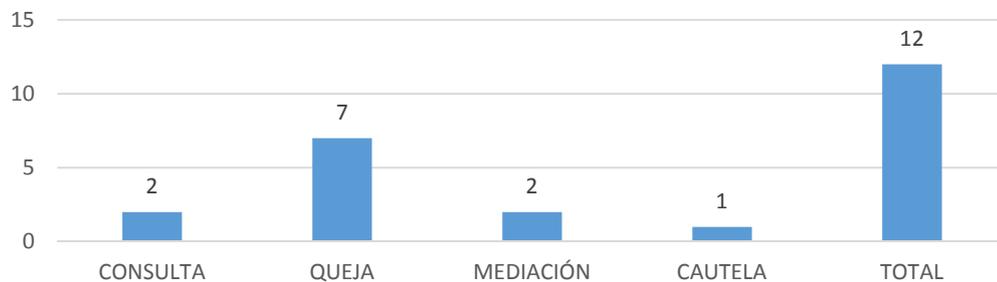
EXPEDIENTES CAMPUS DE TALAVERA Y TOLEDO: 2015



EXPEDIENTES CAMPUS DE TALAVERA Y TOLEDO: 2016



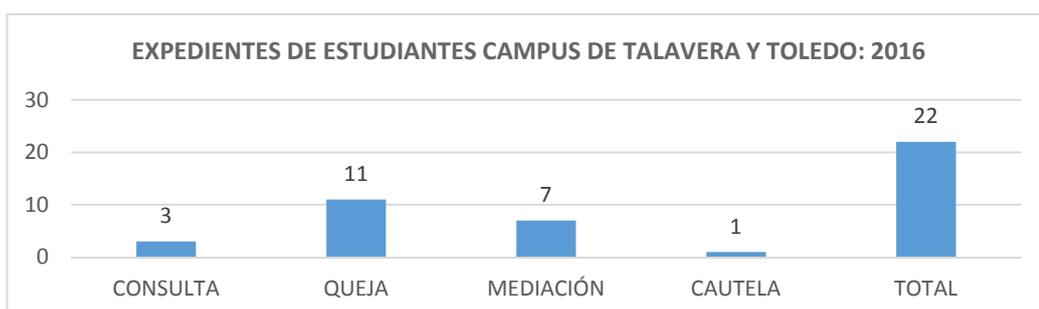
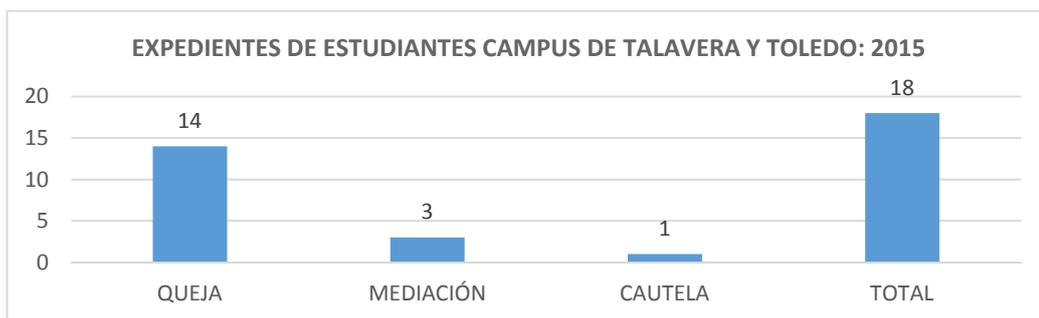
EXPEDIENTES DE PDI CAMPUS DE TALAVERA Y TOLEDO: 2015



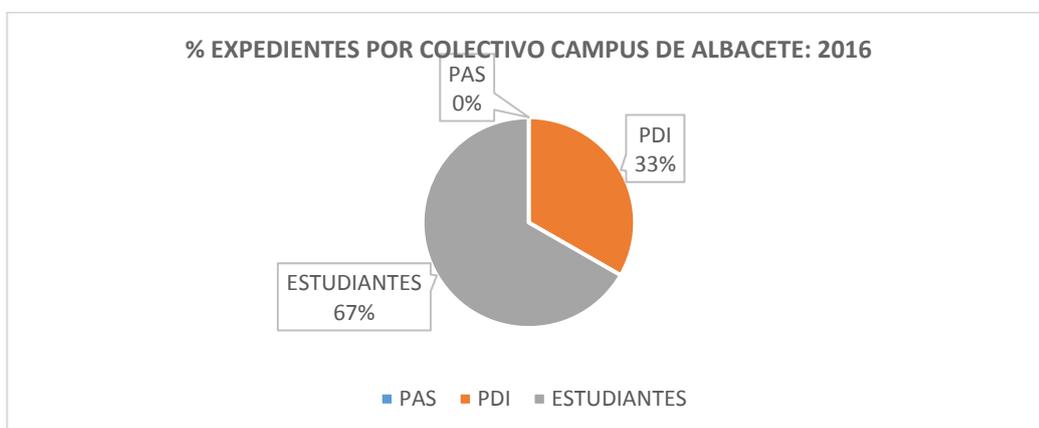
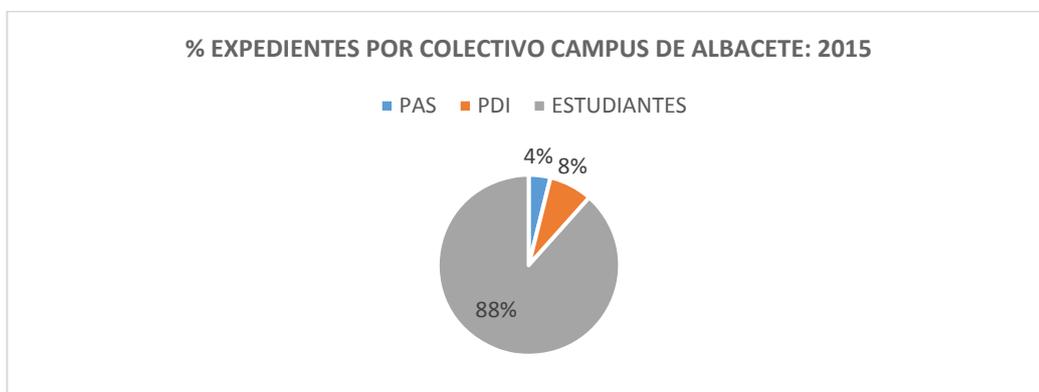
EXPEDIENTES DE PDI Y PAS CAMPUS DE TALAVERA Y TOLEDO: 2016



INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016



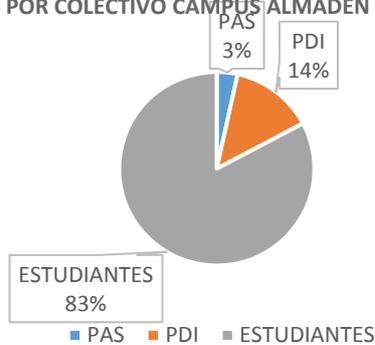
La distribución por colectivos de los gráficos arriba expuestos se expresa en los porcentajes siguientes:



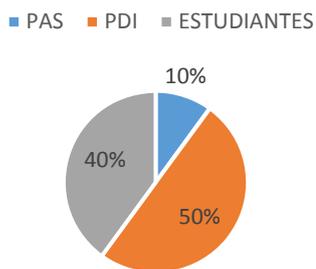
% POR COLECTIVO CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL: 2015



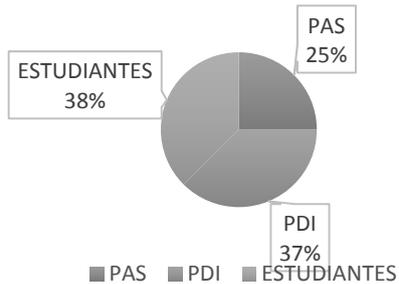
% EXPEDIENTES POR COLECTIVO CAMPUS ALMADÉN Y CIUDAD REAL: 2016



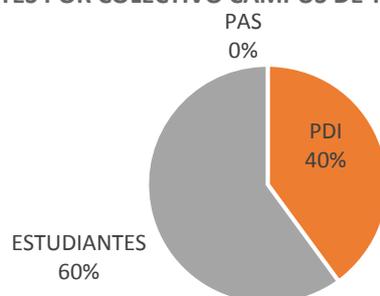
% EXPEDIENTES POR COLECTIVO CAMPUS DE CUENCA: 2015



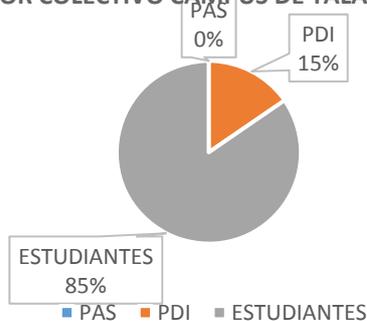
% EXPEDIENTES POR COLECTIVO CAMPUS DE CUENCA: 2016



% EXPEDIENTES POR COLECTIVO CAMPUS DE TALAVERA Y TOLEDO: 2015

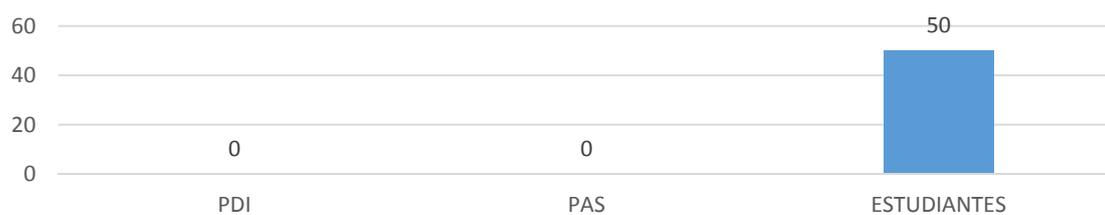


% EXPEDIENTES POR COLECTIVO CAMPUS DE TALAVERA Y TOLEDO: 2016



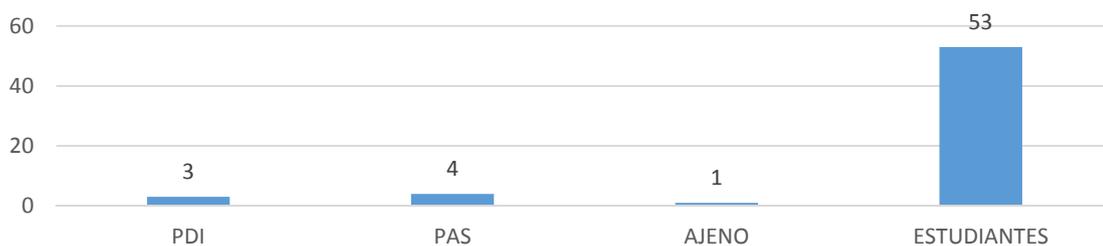
Se incluyen a continuación los gráficos referente a las consultas atendidas por la Defensoría universitaria que no originaron la apertura de expediente de acuerdo con los criterios expuestos más arriba, pero que conllevaron un trabajo de atención a los diferentes miembros de la comunidad universitaria que las plantearon:

TOTAL DE GESTIONES Y CONSULTAS POR COLECTIVO: 2015

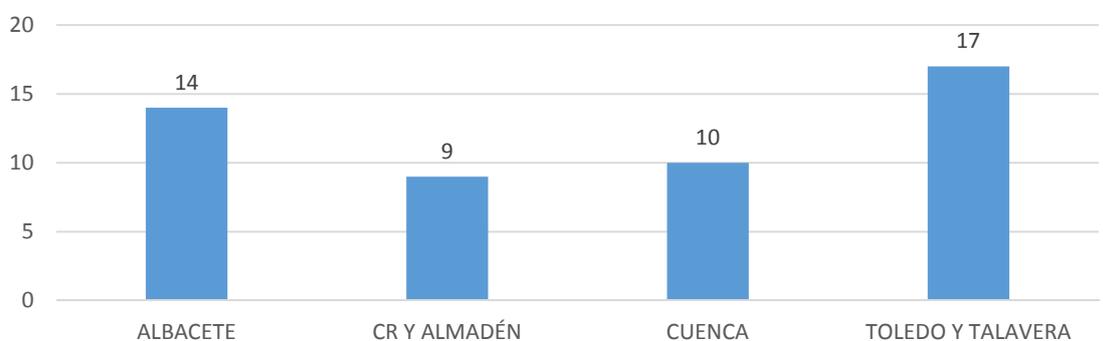


INFORME DE ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.
AÑOS 2015 Y 2016

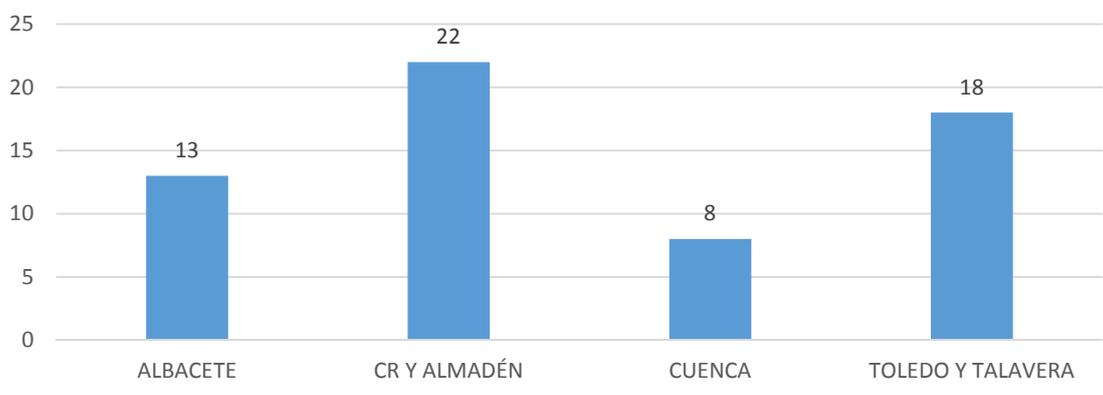
TOTAL DE GESTIONES Y CONSULTAS POR COLECTIVO: 2016



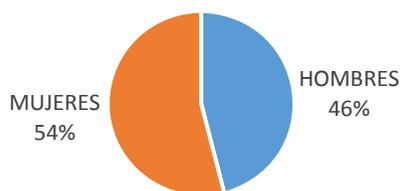
GESTIONES Y CONSULTAS POR CAMPUS: 2015



GESTIONES Y CONSULTAS POR CAMPUS: 2016

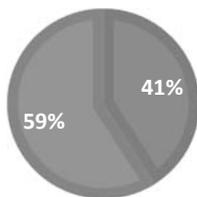


% DE CONSULTAS Y GESTIONES POR GÉNERO: 2015



%DE CONSULTAS Y GESTIONES POR GÉNERO: 2016

■ HOMBRES ■ MUJERES



PROBLEMAS MÁS FRECUENTES

Durante los años 2015 y 2016 los problemas que de manera más frecuente suscitaron los conflictos que fueron puestos en conocimiento de la Defensoría universitaria se resumen del siguiente modo:

En 2015 se requirió la intervención del Defensor respecto de 21 conflictos interpersonales. La inmensa mayoría de los mismos (19) se suscitaron entre miembros del PDI por causas diversas. Los dos restantes corresponden al colectivo de estudiantes. Del total de los mismos 14 se plantearon inicialmente como una queja respecto del comportamiento supuestamente lesivo de derechos de la otra parte. En 6 ocasiones se solicitó desde el primer momento un proceso de mediación que fue aceptado por la otra parte, y en 1 caso se puso la situación en nuestro conocimiento como una cautela, en previendo la posibilidad de que en el futuro se agravase la situación de conflicto percibida.

En 2016 los conflictos de este tipo ascendieron a 17, de los cuales 14 fueron denunciados por integrantes del PDI y 3 por estudiantes. Uno de éstos fue puesto en conocimiento de la Defensoría como cautela y en 6 casos se admitió por las partes someterse a mediación. En los casos en los que la mediación no es aceptada por alguna de las partes la intervención del Defensor se limita a poner en conocimiento de la misma que su relación con la parte denunciante es percibida por ésta como conflictiva y a hacerle ver, en su caso, que debe cesar con el comportamiento que ha generado tal situación. En caso de mostrarse renuente a cesar en el comportamiento en cuestión y dependiendo de la gravedad del mismo se da traslado del expediente al Vicerrectorado correspondiente (Profesorado o Estudiantes) solicitando que sea la Inspección de Servicio quien conozca del caso e inicie las diligencias oportunas.

Los problemas surgidos con la evaluación del rendimiento de nuestros estudiantes ocupan una parte importante de la actividad de la

Defensoría. En 2015 las quejas relacionadas con diferentes aspectos de la evaluación ascendieron a 25 y en 2016 fueron 21. Los problemas de más frecuente queja fueron los desacuerdos con las calificaciones, la forma de en la que se llevaron a cabo la revisión de exámenes, el excesivo número de suspensos que registraron en algunas asignaturas (con evidentes desajustes respecto de lo que pudo suceder en esa misma titulación y asignatura impartida en otros campus), y las condiciones en que en ocasiones se realizaron los exámenes (retrasos e incluso ausencia del profesor en el día y hora fijado, escaso aforo del aula, etc.)

Un aspecto que preocupa con frecuencia a nuestros estudiantes y que está en el origen de quejas relacionadas con evaluación es el cambio de los criterios previamente publicados en la Guía docente. No basta con anunciar oralmente a comienzo de curso un cambio de esta índole y la suposición de que todos los interesados han recibido esta comunicación ya que cualquier alteración de lo dispuesto en las Guías docentes debe hacerse con arreglo al procedimiento establecido en el Reglamento de Evaluación del Estudiante.

En materia de docencia se han tramitado 17 quejas en 2015 y 13 en 2016. Los problemas que de modo más recurrente aparecen en éstas son los desacuerdos de profesores con Departamentos respecto de la asignación docencia, quejas de alumnos por desacuerdo con la actividad docente en el aula y por incumplimientos de la guía docente en lo que respecta a clases prácticas, exigencia de presencialidad en el aula, e incumplimiento de los horarios de tutorías. Una vez más, se advierte cómo la precisión en las especificaciones de las Guías docentes y el cumplimiento de éstas obviarían muchos de los problemas ahora citados. Por regla general, cuando se comprueba que se ha producido una desviación respecto de lo indicado en la guía y se comunica al docente se obtiene una respuesta favorable y una rectificación de lo actuado.

Los problemas relacionados con el reconocimiento de créditos y el proceso de matrícula siempre tienen presencia en la actividad de la Defensoría aun cuando debe reconocerse que en una proporción muy pequeña respecto de la ingente cantidad de procesos de matriculación que realizan nuestros estudiantes. A lo largo de 2015 se registraron 5 quejas relacionadas con desacuerdos acerca del reconocimiento de créditos y en 2016 solamente 4. Respecto de problemas relacionados con el proceso de matrícula en 2015 sumaron 8 y en el año siguiente descendieron a 6. Se incluyen aquí problemas de limitaciones en el cupo de admisión en ciertas asignaturas optativas, errores producidos durante

el trámite de matriculación, y alguna situación de impago por dificultades económicas y ausencia de ayuda o beca.

Se contabilizan 5 quejas relacionadas con los procesos de contratación de PDI: 4 en 2015 y 1 en 2016, relacionadas con las baremaciones realizadas por los departamentos.

En relación con la concesión de becas, en 2015 se gestionaron dos reclamaciones a propósito de la denegación de sendas becas de colaboración. En 2016 fueron 4 las reclamaciones por este tipo de becas. Todas ellas se plantearon por desacuerdo respecto de las incompatibilidades que se establecen en las bases de la convocatoria. Respecto del programa de movilidad SICUE se presentaron 3 quejas y 4 en relación a las becas Erasmus.

RELACIONES INSTITUCIONALES

Entre las actividades institucionales en la que he participado deben destacarse las siguientes:

En abril 2015 participé en la Jornada de Estudio de organizada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (en adelante CEDU) celebrada en la Universidad Politécnica de Madrid, para tratar sobre los cambios normativos que el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte tenía previstos introducir. La Jornada integró el estudio de los temas siguientes: "Nueva Estructura de Titulaciones: El esquema 3+2", "Reforma del Decreto de Acreditación Nacional para el acceso a los Cuerpos Docentes Universitarios" y "Proyecto de Real Decreto de Creación, Reconocimiento y Acreditación de Universidades y Centros Universitarios". Los documentos y conclusiones de esa Jornada de Estudio se pueden consultar en:

<http://cedu.es/index.php/relaciones-internacionales/documentos-cedu>

En febrero y junio de 2015 participé en las reuniones del grupo de Defensores del G9 celebradas en Madrid y en Cuenca. En esas reuniones se trataron los siguientes temas: *"Los complementos autonómicos del PDI"*, *"Comisiones de plazas y endogamia"*, *"Adaptación del puesto de trabajo en profesores con problemas crónicos de salud"*, *"Títulos propios"*, *"Problemas derivados de las normativas de progreso y Permanencia"*, *"Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria"*, *"Problemas asociados a la modificación de matrícula"*, *"Reflexiones sobre la figura del Defensor Universitario"*.

El 3 y 4 de junio participé, en la Universidad Politécnica de Madrid, en la reunión de representaciones de defensores mexicanos de REDDU (Red de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios) y españoles de CEDU en la que se decidió la creación de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU) y se firmó el correspondiente documento.

Del 3 al 6 de noviembre de 2015, participé en el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y VIII Asamblea General de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) en la Universidad Europea de Madrid. El debate del Encuentro se centró en tres temas, desarrollados en mesas de trabajo: "*Problemática de los TFG y TFM*", "*Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria*" y "*Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica*". También se debatió sobre *Ética Universitaria* en el marco de una Mesa Redonda en la que se contó con la participación del Dr. Emilio Martínez Navarro, profesor de la Universidad de Murcia. La información relativa al XVIII Encuentro Estatal de CEDU, así como todas las ponencias presentadas, y las conclusiones alcanzadas tras su debate, se pueden consultar en:

http://cedu.es/index.php?option=com_content&view=article&id=94:xviii-encuentro-estatal-madrid-2015&catid=12&Itemid=182

También participé en abril en la Jornada de Estudio de la CEDU, celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, para tratar sobre cambios normativos: *Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, *Ley de Régimen Jurídico del Sector Público*, *texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público* y *texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*. Los documentos y conclusiones de esa Jornada de Estudio se pueden consultar en:

http://cedu.es/index.php?option=com_content&view=article&id=41&Itemid=245

En enero y junio participé en las reuniones del grupo de Defensores del G9 celebradas en Guadalupe (Cáceres) y en Santander. En esas reuniones se trataron los siguientes temas: "*Abstención y recusación de los profesores*", "*El Defensor Universitario y los protocolos de acoso*", "*Aprobado por Compensación*", "*Indisciplina y comportamientos no respetuosos*", "*Actuación de los defensores ante situaciones próximas al delito*", "*Las enseñanzas semipresenciales y las enseñanzas virtuales en la universidad*". En la reunión de Santander participó el Presidente de la REDDU mexicana (Red de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios) y tratamos de la puesta en marcha de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU).

Por último, del 19 al 21 de octubre de 2016 participé en el XIX Encuentro estatal de CEDU organizado por la defensoría de la Universidad de Córdoba. Los temas tratados fueron: "*La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario*", "*Acoso en el ámbito universitario*", y "*Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad*".

<http://www.cedu.es/estatales-2/133-la-conferencia-estatal-de-defensores-universitarios-cedu-ha-celebrado-del-19-al-21-de-octubre-su-xix-encuentro-anual-en-la-universidad-de-cordoba-2>

En dicho Encuentro se celebró la IX Asamblea de CEDU en la que ofrecí la sede de la UCLM para albergar la celebración del XX Encuentro Estatal de la CEDU. A fecha de la presentación del presente Informe al Claustro este Encuentro se ha celebrado ya, en los días 8 al 10 de noviembre de 2017. Su contenido y temas tratados serán referenciados en el Informe correspondiente a 2017.