

## PRESENTACIÓN

El Informe que sigue resume la actividad desarrollada por la Defensoría universitaria a lo largo de 2017 y 2018, salvando el período de tiempo que media entre el 22 de noviembre (fecha en la que se cierra la recogida de datos a efectos de la elaboración del presente documento) y el 31 de diciembre del presente año 2018. Se da así cumplimiento un año más al mandato que impone el art. 15 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCLM relativo al deber de presentar una Memoria anual al Claustro con el detalle de las actuaciones que se han llevado a cabo a instancia de quienes han percibido que sus derechos podían estar siendo vulnerados o en riesgo o amenaza de ello.

En la reunión del Claustro celebrada el 29 de noviembre de 2017 se rindió cuenta ante este órgano de las actividades desarrolladas por la Defensoría a lo largo del período 2015/2016. De manera similar se reúnen en el presente documento los datos correspondientes a un período prácticamente bianual, como se ha señalado al comienzo. Esta Memoria de actuaciones de la Defensoría universitaria tiene además la peculiaridad de ser la última del período de cuatro años que, de acuerdo con el art. 2.4 del Reglamento del Defensor universitario, es la duración de su mandato. En el caso concreto de este Defensor se cumple con aquel un segundo mandato y pone fin, por decisión propia, a un período total de algo más de nueve años de cumplimiento de las funciones propias de este servicio universitario.

A lo largo de esta dilatada etapa de actuaciones que se inició para este Defensor el 29 de septiembre de 2009 y finaliza ahora, y que no agota la previsión máxima de tres posibles mandatos de cuatro años que establece el citado artículo 2.4 de nuestro Reglamento, se han tramitado 919 expedientes originados en quejas, que siguieron su correspondiente tramitación, y en conflictos interpersonales, que han requerido la intervención mediadora del Defensor. El total de consultas a las que se respondió ha sido de 225, significando esta cifra la de aquellas a las que no se puede dar una respuesta inmediata, sino que requieren recabar información de otros servicios universitarios o el análisis y estudio de las dudas o de la posible interpretación normativa que se somete a consulta.

Como siempre se ha intentado en esta Oficina del Defensor, la pretensión primera de todos los Informes anuales que sucesivamente se han ido presentando al Claustro es el mejor conocimiento por parte de este órgano de representación y, por ende, de toda la comunidad universitaria, del servicio que presta la Defensoría en su actividad cotidiana de tramitación de quejas que se suscitan por la percepción de una deficiente actuación de un determinado servicio universitario, de la atención a consultas que se le hacen y de procesos de mediación que

se llevan a cabo cuando así vienen requeridos o consentidos por las partes en conflicto. En Memorias anteriores, así por ejemplo en la presentada en noviembre del pasado año (págs. 2-5 del documento), se han especificado los procedimientos que rigen la intervención del Defensor según las diferentes causas que dan pie a la misma: quejas, mediaciones, consultas, o cautelas. Me remito, en general a lo apuntado en aquellos documentos a fin de no hacer demasiado prolijo el presente, y solo me permito insistir en lo siguiente:

**Consulta:** Se atiende el doble objetivo de 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. Como se ha dicho más arriba se recaba la información oportuna y tras el estudio correspondiente se emite un informe al interesado. Suele ser la actuación que requiere un menor plazo de respuesta.

**Queja:** Es la manifestación de un desacuerdo por parte del interesado, que considera que alguna actuación o resolución de persona, órgano o servicio de la Universidad, o el contenido de alguna normativa, lesiona sus derechos e intereses legítimos. Normalmente es el tipo de actuación que requiere un mayor plazo de respuesta ya que la petición de los informes pertinentes y otras prácticas de prueba que puedan ayudar a la formación de criterio acerca de la pertinencia y oportunidad de la queja, así lo determina.

**Mediación:** quizá sea la actuación más conforme a la naturaleza del ejercicio de la función de Defensor. Basada en el diálogo, la persuasión y la empatía, el Defensor universitario, desde su neutralidad y empeño en la necesaria simetría de poder entre las partes en conflicto, actúa como un facilitador de comunicación y acuerdo, bien entre miembros de la comunidad universitaria o con órganos de gobierno y servicios. Las actuaciones se llevan a cabo mediante entrevistas con implicados y solicitud de información de los órganos universitarios correspondientes, permitiendo solucionar reclamaciones con escasa burocracia.

**Cautela:** Puesta en conocimiento del Defensor de aquella situación que se percibe como potencialmente amenazadora de algún derecho o interés legítimo del interesado. No da lugar a ningún tipo de actuación por parte del Defensor, salvo su registro y archivo.

Como viene siendo habitual se ha procurado que el Informe que ahora se somete a la consideración del Claustro universitario tenga como objetivo prioritario la concisión y la claridad, intentando facilitar la máxima información, evitando, como es nuestro deber, la descripción detallada de las múltiples y heterogéneas actuaciones realizadas que pudieran arriesgar la necesaria confidencialidad. Se procura, sin embargo, que no sea una mera relación de casos tratados, intentando aportar información valiosa que pueda resultar de utilidad a la comunidad universitaria, identificando áreas de mejora posible para

alcanzar, entre todos, el objetivo final de mejorar la calidad de la Institución. Esta información es el resultado del análisis de los expedientes vistos en la oficina de la Defensoría, que si bien representan una pequeña parte de la vida universitaria, son el fruto del privilegiado observatorio que representa una Defensoría Universitaria a la hora de detectar aquello en lo que se debe, probablemente, avanzar.

Somos conscientes, en la oficina del Defensor, de que detrás de cada una de las situaciones que se plantean, de las quejas que se nos remiten, o de las preocupaciones que se manifiestan, existe en la mayoría de los casos la percepción sincera de un problema o conflicto que, en mayor o menor medida, impide el normal desarrollo de la vida universitaria. Por ello se procura la mayor y mejor atención a todos y cada uno de los casos que nos llegan.

En este sentido, la aclaración de los hechos que se aportan y sustentan cada una de las reclamaciones o quejas, el análisis de los testimonios, la exploración de las posibles vías de solución respecto de los conflictos que surgen en la vida universitaria, la elaboración de informes y recomendaciones, constituyen tareas fundamentales de la Oficina del Defensor Universitario, pero todo ello en el marco del análisis de las posibles causas que pueden estar en el origen de estas situaciones.

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.

La modesta 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. Esto deja ver cómo la eficacia de nuestro trabajo depende así, en gran medida, de la buena disposición de aquellos órganos y servicios a la hora de dar cumplimiento al deber de colaboración con la Oficina del Defensor universitario que impone el Reglamento del Defensor universitario. Debe reconocerse que esa colaboración se ha venido produciendo de manera habitual y satisfactoria y que los criterios manifestados por la Defensoría son escuchados, y adoptados y seguidos en muchas ocasiones. La discrepancia inevitable ha sido siempre razonada y motivada, lo cual pertenece también al ámbito de la colaboración leal. Nuestro sincero

agradecimiento, por tanto, a esa colaboración prestada por los distintos niveles de gobierno y administración de la Universidad a lo largo de todos los años anteriores. Los Consejos de Dirección, a lo largo de este período de nueve años, tanto en la etapa del Rector Ernesto Martínez Ataz como en la actual del Rector Miguel Ángel Collado, han actuado siempre conforme a estos criterios de cooperación con la Oficina del Defensor universitario. Pero no solo hablamos de Rectores, de Vicerrectores y Vicerrectoras, de Secretarios y Secretarías Generales o de Gerentes. De los/as Directores/as de Departamento, Decanos/as, Directores/as de Centro, Vicedecanos/as, y compañeros/as del PDI y PAS con quienes hemos tenido la oportunidad de tratar por temas relacionados con el trabajo propio de la Defensoría se ha obtenido siempre colaboración leal, con rapidez y eficacia. Como digo, el trabajo de un Defensor depende enteramente de este talante que año tras año hemos tenido oportunidad de apreciar, y por él manifestamos nuestro profundo agradecimiento.

### **ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR EN 2017 Y 2018**

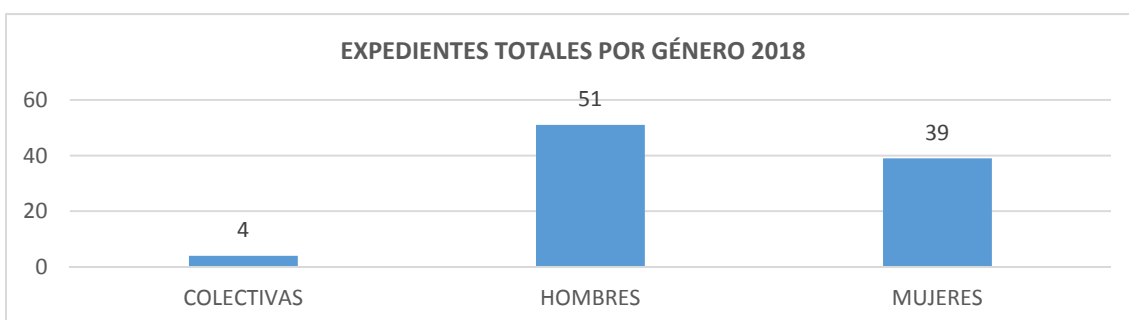
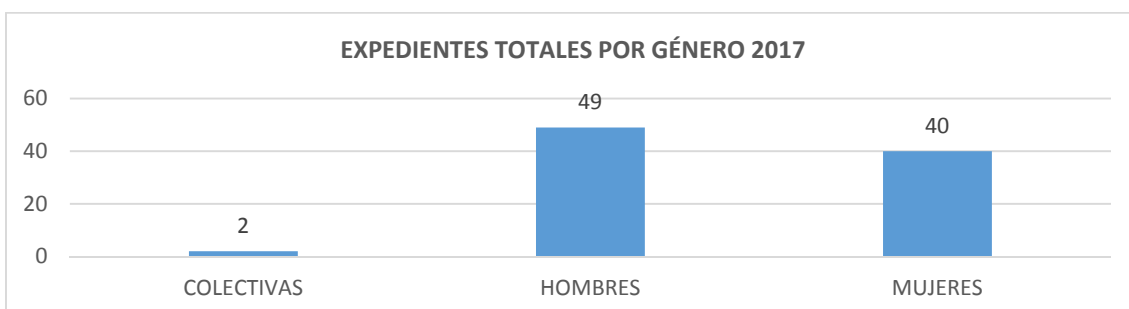
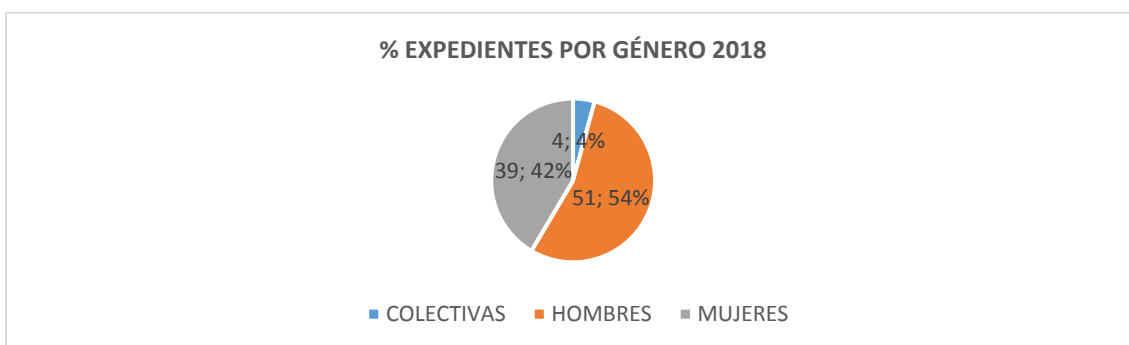
Se exponen a continuación los datos y gráficos relativos las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor universitario. Se ha seguido para ello una metodología similar a la que se observó en la elaboración de la anterior Memoria de actividades. Se incluyen así los datos generales y su distribución por los respectivos campus.

En el período de referencia de la presente Memoria de actividades se han tramitado un número total de 185 expedientes, prácticamente igual al del total del período 2015/2016 al que se refería la anterior Memoria, que ascendió a 182 expedientes. En 2017 los asuntos de los que se ocupó la Defensoría fueron 91 y en 2018 hasta la fecha de cierre ya mencionada de 22 de noviembre se han tramitado 94 expedientes. Desde 2010 la horquilla en cuanto a número de expedientes gestionados anualmente va de 81 en 2016 a 125 en 2013. Este año de mayor actividad, 2013, junto con el anterior, 2012, en el que la Defensoría atendió 121 solicitudes de intervención, coincidieron con la crisis que afectó de manera especialmente aguda a nuestra Universidad. Debe tenerse presente que la Defensoría en nuestra Universidad no puede actuar de oficio y solo lo puede hacer a petición del presuntamente afectado por una vulneración de sus derechos.

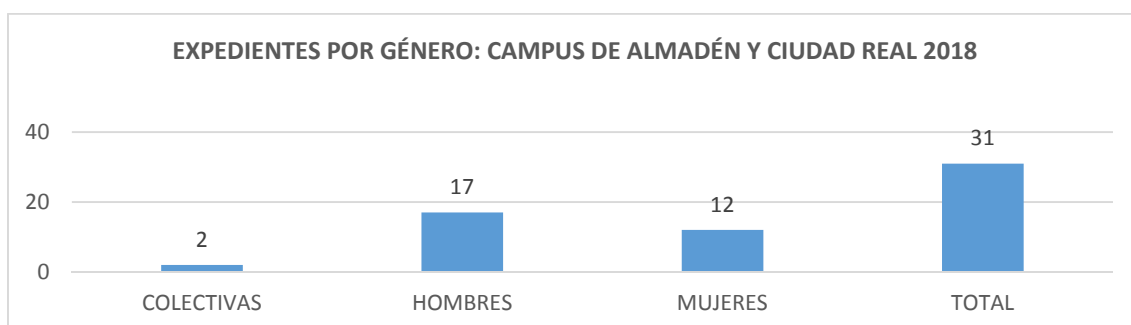
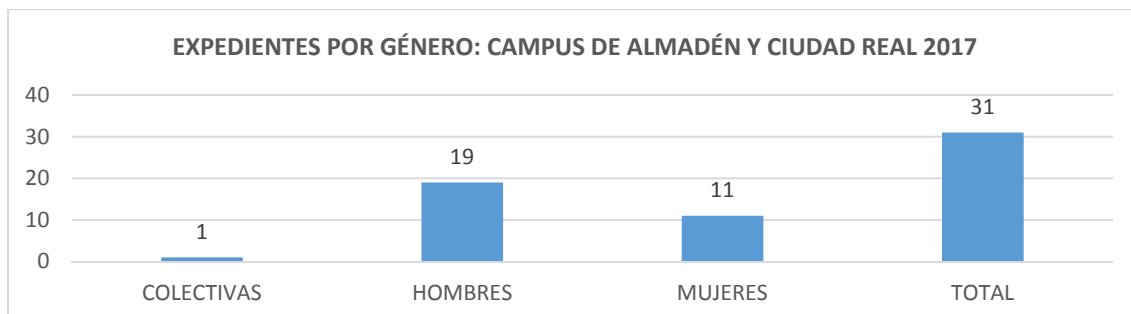
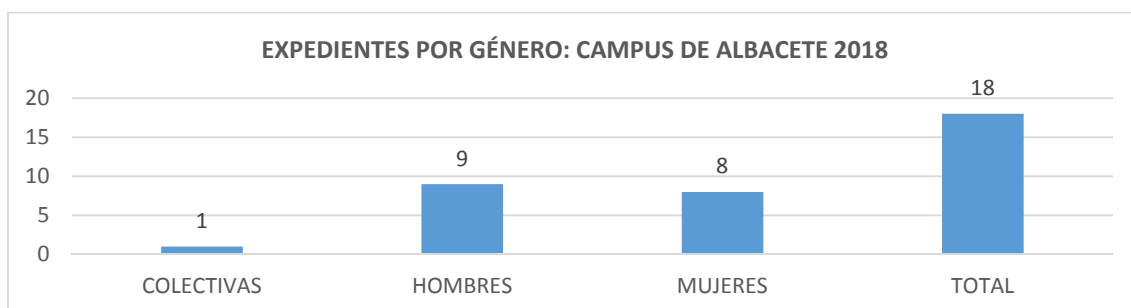
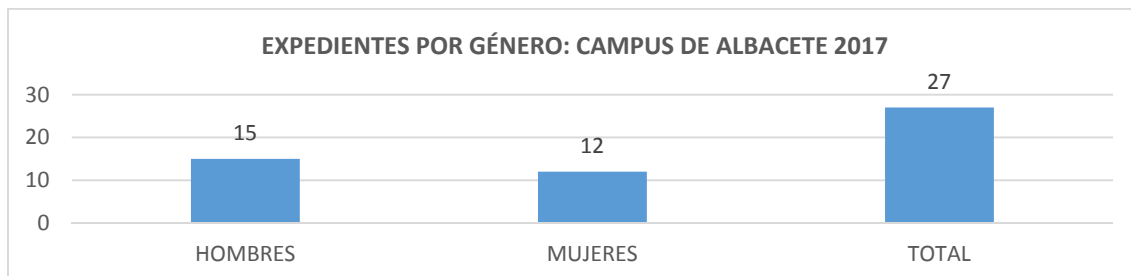
Atendemos en primer lugar a la distribución por género de los 185 expedientes tramitados en el período de referencia. Como en años anteriores siguen siendo mayoritarios las actuaciones instadas por hombres. En 2017 fueron 49 (lo que supone un 54%) frente a las realizadas a petición de mujeres que sumaron un total de 40 (equivalente a un 44%).

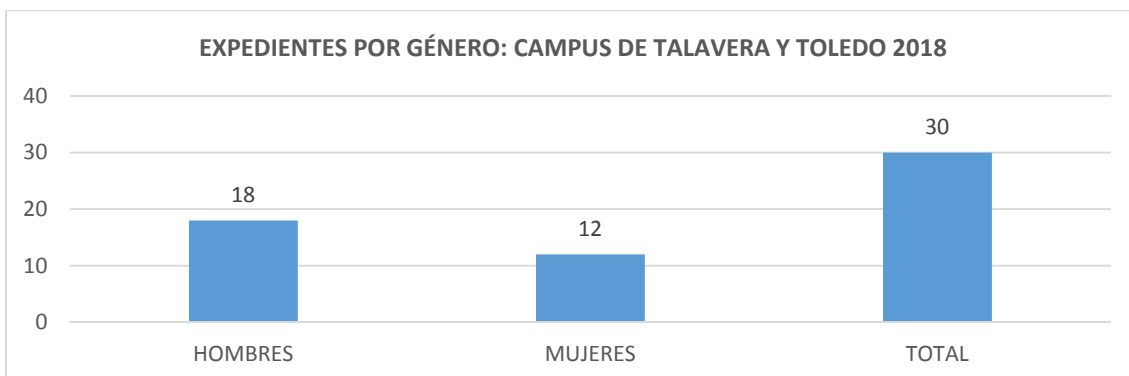
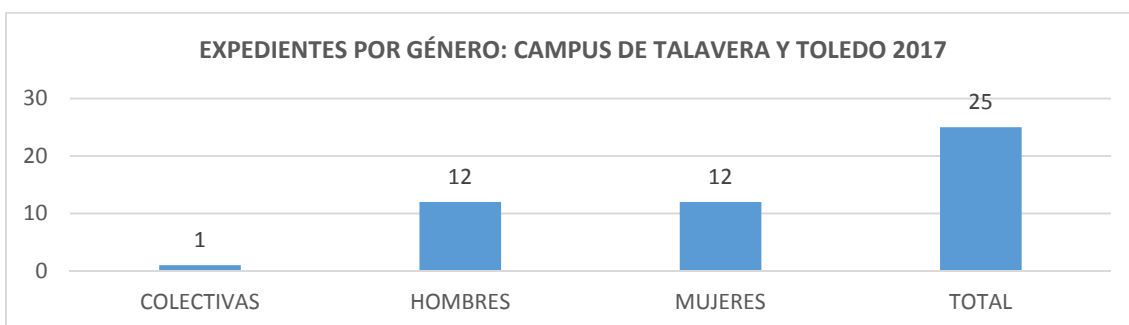
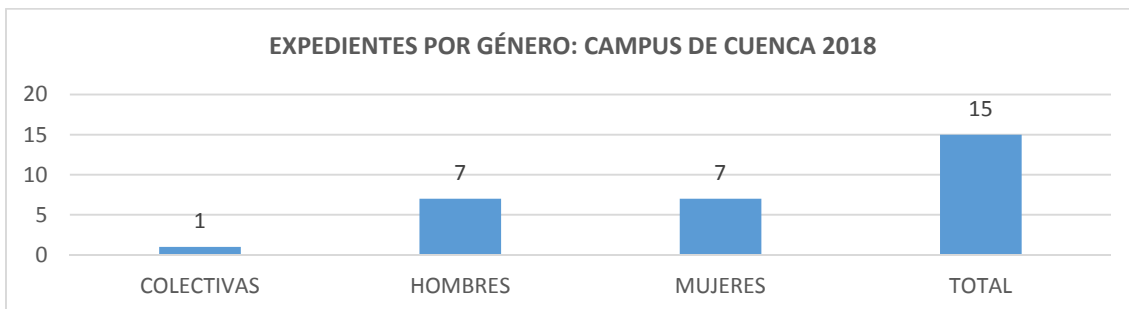
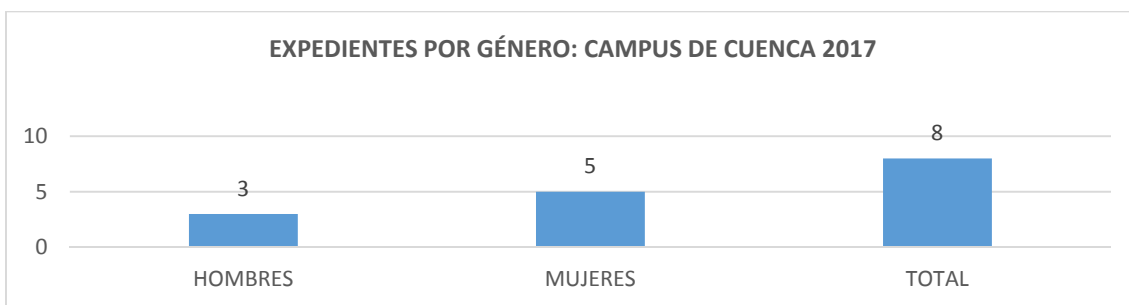
En este año hubo tan solo dos expedientes tramitados a instancia de colectivos.

Como puede verse más abajo en el gráfico que acompaña, esta mayoría de peticiones de intervención a cargo de hombres aumenta en 2018 (51 expedientes frente a 39, que fueron resultado de iniciativas llevadas a la Defensoría por mujeres). En términos porcentuales ha supuesto que, en lo que llevamos de año, más de un 51% de las solicitudes aceptadas de intervención las realizaran hombres, frente a un 39% fueran de mujeres. En este año las quejas colectivas han sido 4.



La distribución por género en los diferentes campus se produjo del modo como se refleja en los gráficos siguientes:





Por cuanto se refiere a los números globales de expedientes tramitados por la Oficina del Defensor y su distribución por campus y tipos de intervención realizada, cabe apuntar lo siguiente:

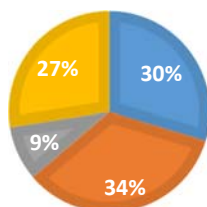
Como ya señalé al comienzo en 2017 se instruyeron 91 expedientes y en 2018 se llevan contabilizados hasta el 22 de noviembre un total de 94.

La distribución por campus, como en años anteriores muestra una relación que podríamos entender que es de equilibrio entre número de

expedientes y volumen del campus en cuanto a número de titulaciones y conjunto de la comunidad universitaria perteneciente al mismo, más clara probablemente esta relación de equilibrio en las cifras relativas a 2017 que en las de 2018 en las que, por un lado, se han atendido un mayor número de casos en el campus de Cuenca (prácticamente se duplica en 2018 respecto de 2017, sin que se haya cerrado el cómputo de expedientes en 2018) y un descenso en Albacete respecto de las registradas en 2017 (se ha pasado de 27 en 2017 a 18 en 2018).

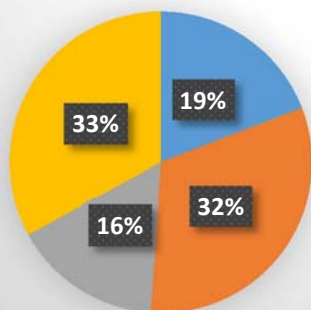
**PORCENTAJE DE EXPEDIENTES POR CAMPUS 2017**

■ ALBACETE ■ CIUDAD REAL Y ALMADÉN ■ CUENCA ■ TOLEDO Y TALAVERA

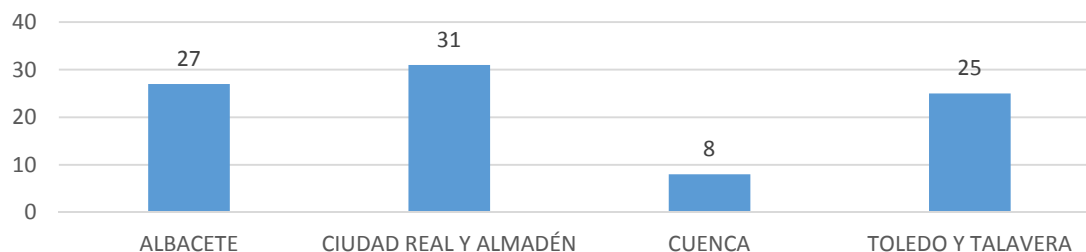


**PORCENTAJE DE EXPEDIENTES POR CAMPUS 2018**

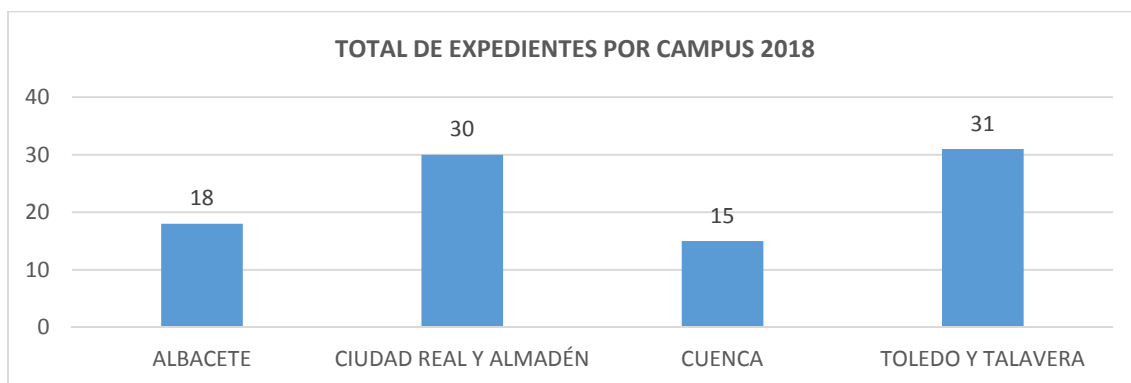
■ ALBACETE  
 ■ CIUDAD REAL Y ALMADÉN  
 ■ CUENCA  
 ■ TOLEDO Y TALAVERA



**TOTAL DE EXPEDIENTES POR CAMPUS 2017**







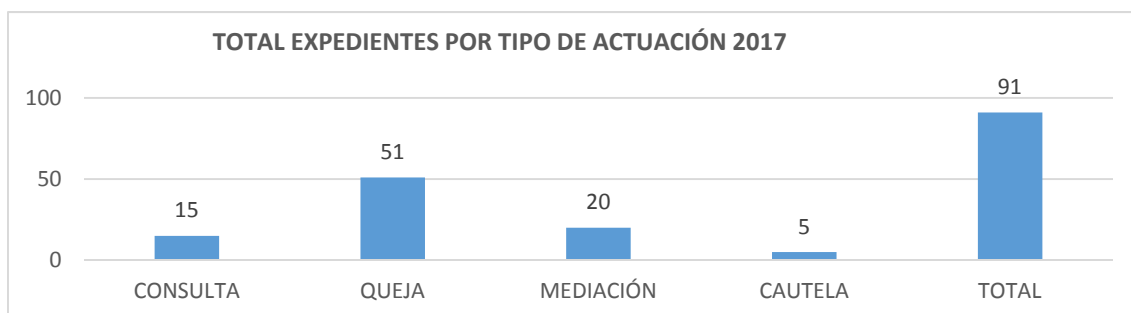
Como ya se ha señalado más arriba el Defensor universitario puede intervenir atendiendo a quejas, peticiones de mediación, consultas o cautelas.

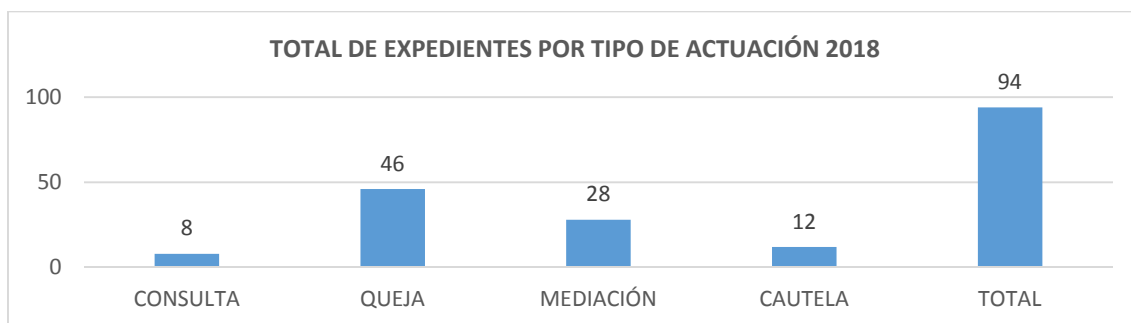
Puede observarse, en primer lugar, que las cifras entre los dos años son parecidas, si atendemos sobre todo a los tipos de intervención que más frecuentemente practica la Defensoría: quejas y mediaciones.

El tipo de actuación más frecuente es la que se practica como consecuencia de la presentación de una queja. En los dos años de referencia están en torno a 50. Las mediaciones también ocupan un lugar importante en la actividad de la Oficina, habiéndose practicado 28 procesos de mediación en el año en curso. En todos ellos se han seguido procedimientos no excesivamente formalizados o rígidos, siendo flexible en la interpretación de los límites y restricciones que marca nuestra norma reglamentaria (arts. 10, 11 y 12 del Reglamento del Defensor). Hemos pretendido con ello ser eficaces en la búsqueda de espacios de confianza que propicien la comunicación y el posible entendimiento.

También debe destacarse cómo las cautelas, es decir, la confianza que se deposita en la institución del Defensor para revelar un miedo justificado ante una potencial amenaza de vulneración de derechos, crecen y se sitúan en el presente año en 12 frente a las 5 de 2017.

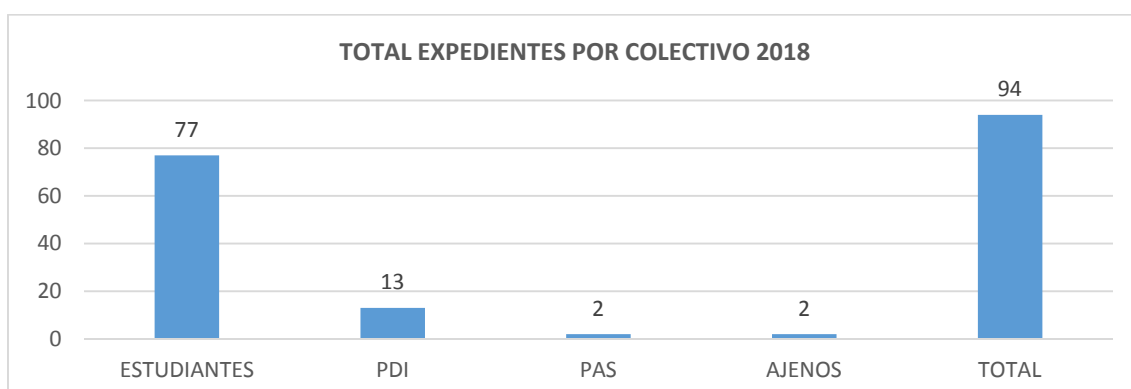
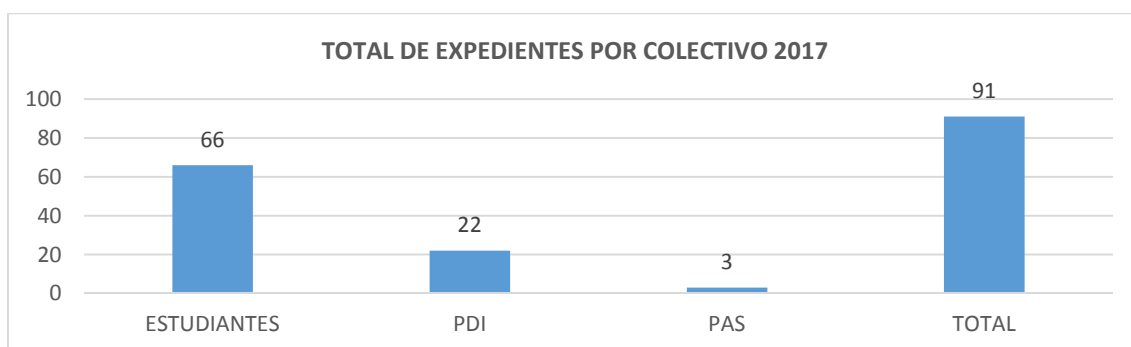
La distribución, en fin, de estas modalidades de intervención se ha producido del siguiente modo en 2017 y 2018:



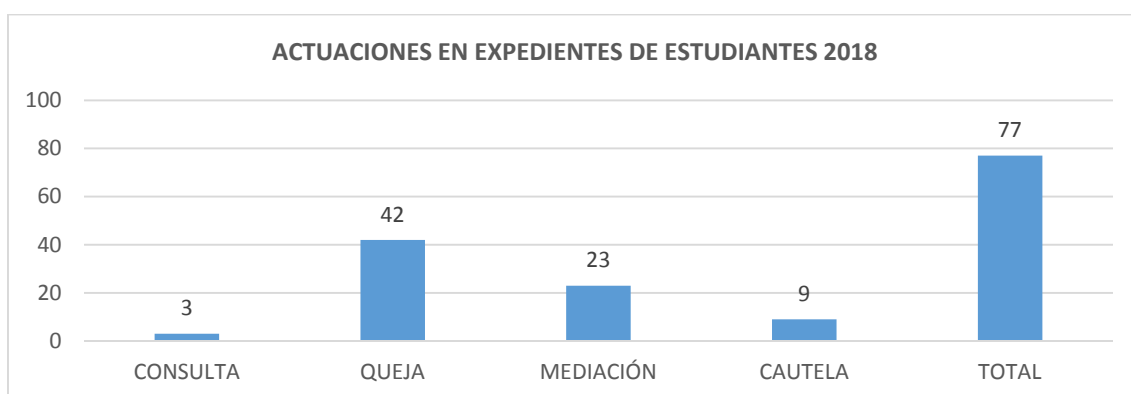
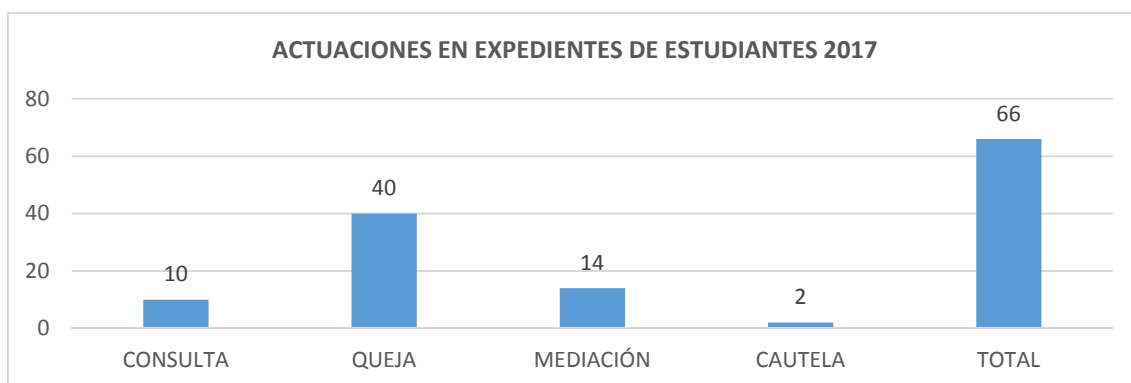


Atendiendo ahora a cómo se distribuyen estos diversos tipos de actuación entre los diferentes colectivos de la comunidad universitaria, es lógicamente el integrado por los estudiantes el que, en términos absolutos, presenta una mayor demanda de intervenciones de la Defensoría universitaria. Son cifras, en los dos años, mayoritarias y bastante parecidas. En total a lo largo del período de referencia son 143 expedientes instruidos a instancia del colectivo de estudiantes, 66 de ellos a lo largo de 2017, y 77 en lo que llevamos en el año en curso.

Las actuaciones en respuesta a peticiones de Personal Docente e Investigador (PDI) siempre son mucho menores. Representan un 19% del conjunto de actuaciones en el período de referencia mientras que las de estudiantes sobrepasan en unas décimas el 77%. Debe señalarse también que a lo largo de 2018 han experimentado una disminución importante sumando, hasta el 22 de noviembre de este año, un total de 13 expedientes instruidos frente a los 22 del 2017.

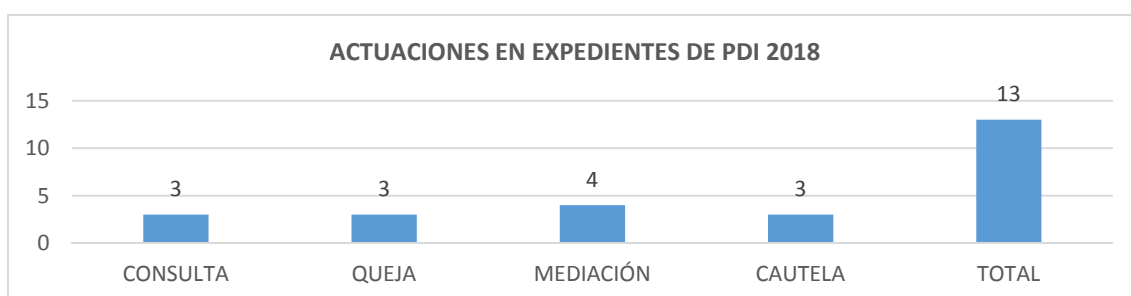
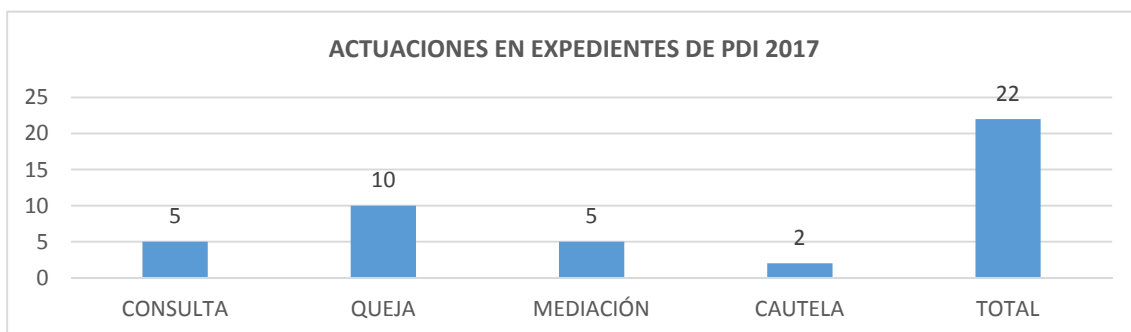


En cuanto a los tipos de actuación que ha realizado el Defensor en cada uno de los colectivos que integran la comunidad universitaria se comprueba cómo las quejas son las más habituales. Aun así se han practicado a instancia del colectivo de estudiantes un total de 37 mediaciones en los dos años. Las mediaciones que aparecen instadas por estudiantes no son necesariamente por conflictos entre estudiantes, sino que pueden ser entre estudiantes y profesores/as, entre estudiantes y autoridades académicas o entre estudiantes y miembros del personal de administración y servicios (PAS).

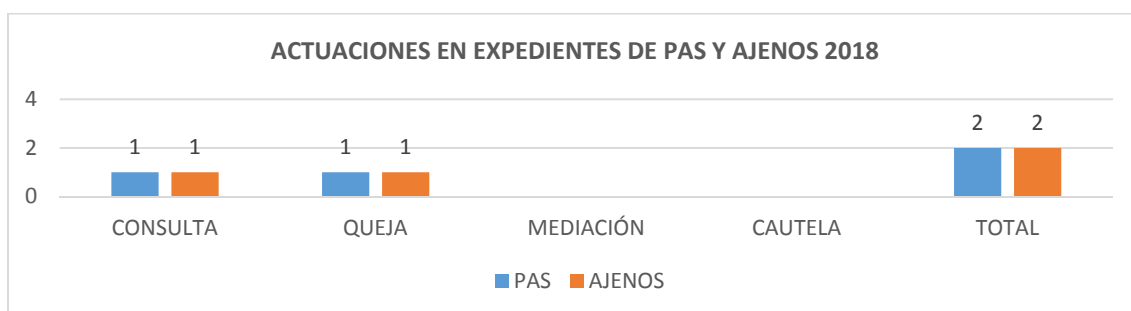
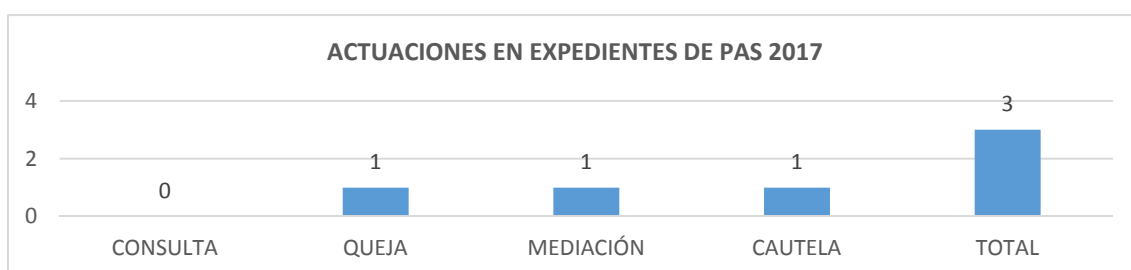


El PDI también recurre mayoritariamente al formato de la queja a la hora de requerir el servicio de la Defensoría. Debe hacerse notar, sin embargo, que las mediaciones suelen tener una presencia mayor en este colectivo como medio de resolución de un conflicto. No fue así en 2017, pero sí lo ha sido en 2018, aun cuando el número total de actuaciones haya sido bajo y resulte, por tanto, poco significativa la diferencia. Es frecuente, en todo caso, que en este colectivo, cuando se produce un conflicto interpersonal, la queja que originariamente se presenta por una de las partes derive luego a un proceso de mediación cuando desde la

Defensoría se advierte que se dan las circunstancias adecuadas para el éxito de la misma.

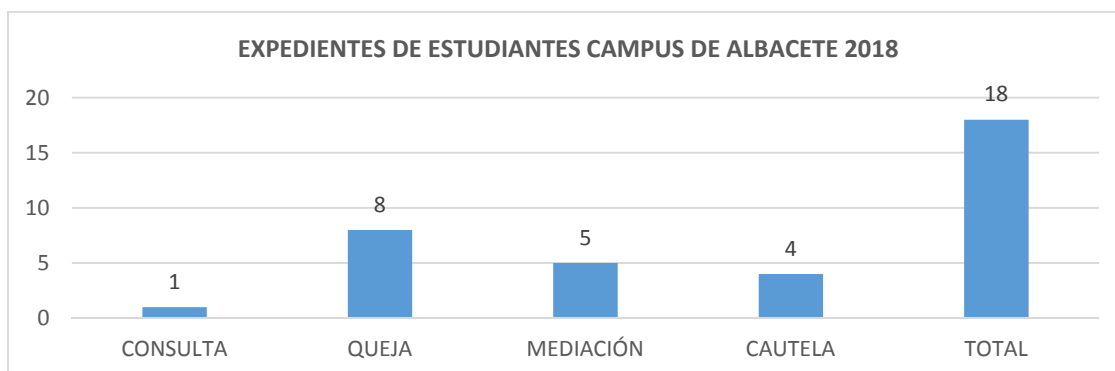
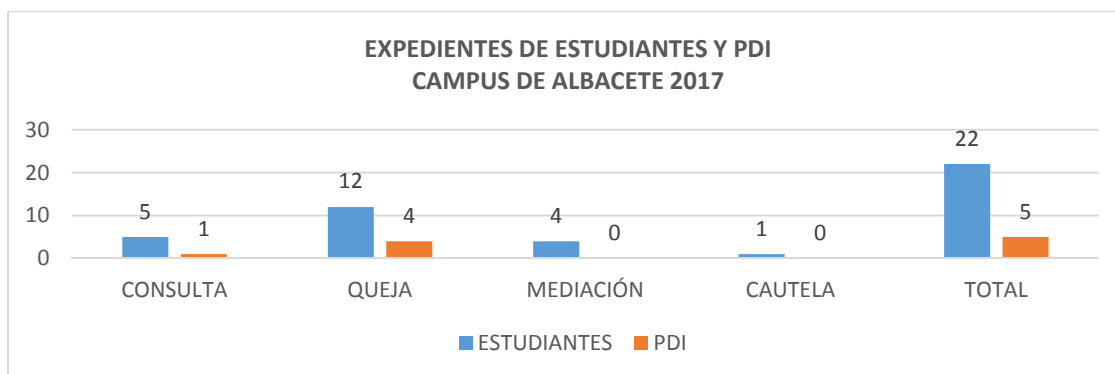
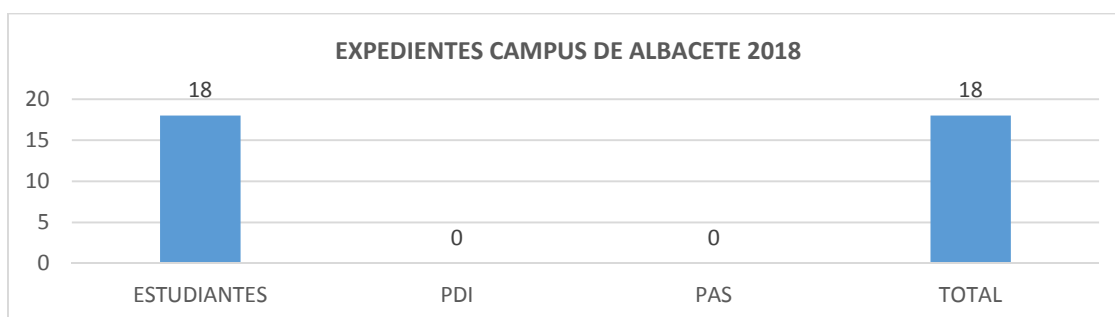
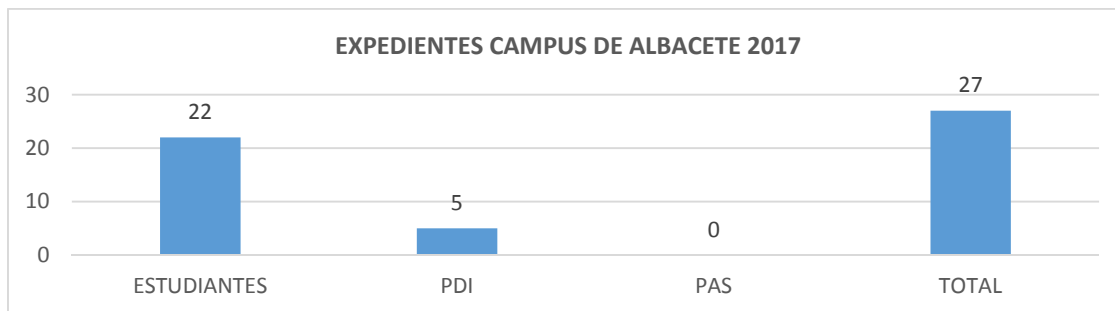


El personal de Administración y Servicios recurre escasamente a los servicios de la Defensoría. Han sido tres actuaciones en 2017 y dos a lo largo de 2018. Se comprende perfectamente desde la Oficina del Defensor que los integrantes de este colectivo opten preferentemente por la vía sindical para su asesoramiento y amparo de sus derechos. Desde estas líneas se quiere, sin embargo, reiterar la disponibilidad de esta Defensoría universitaria para colaborar en aquellos fines.

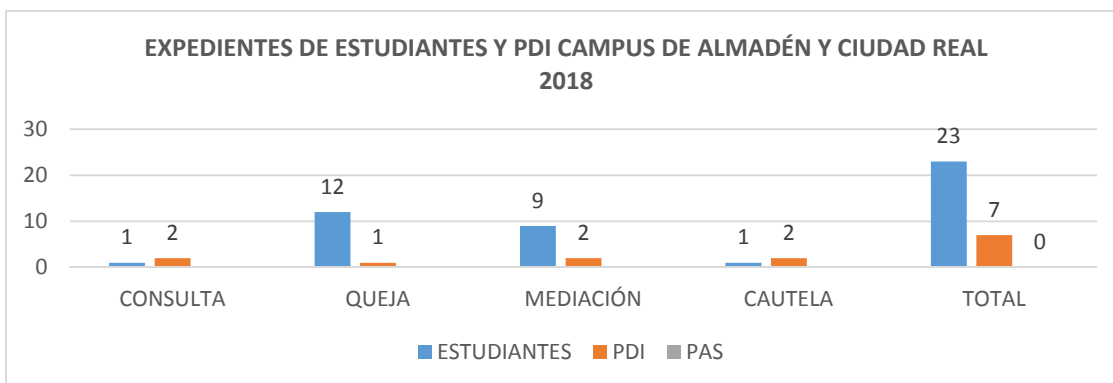
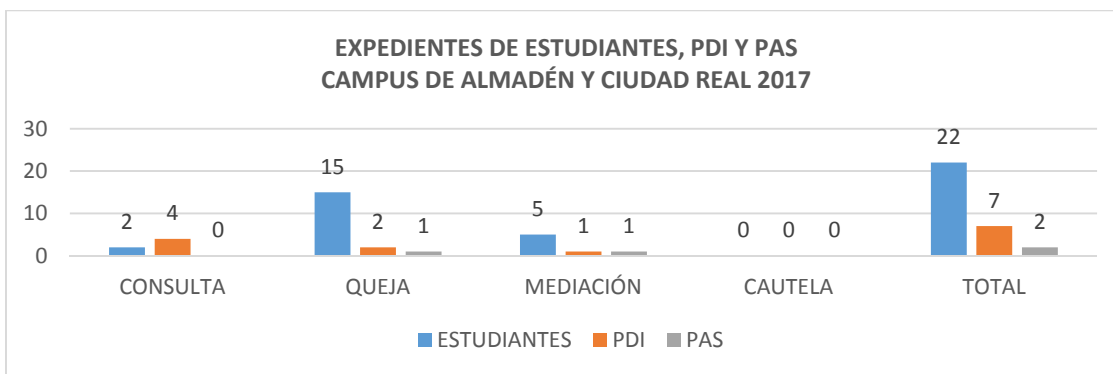
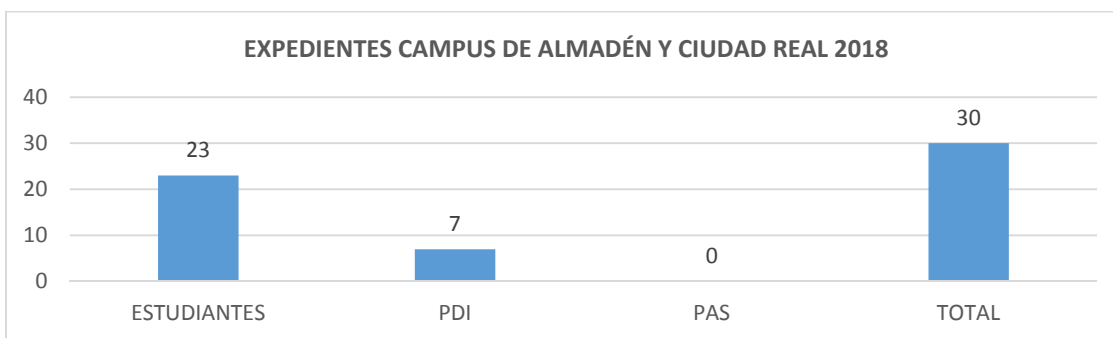
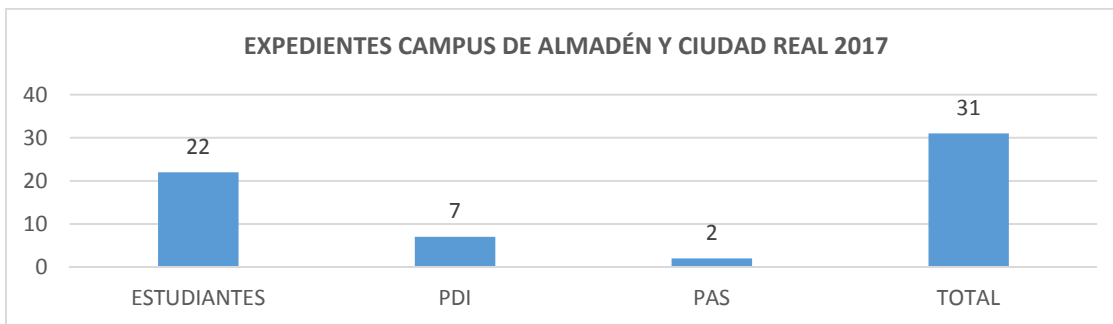


Se muestra a continuación la distribución por campus y colectivos de los expedientes instruidos a lo largo de 2017 y 2018.

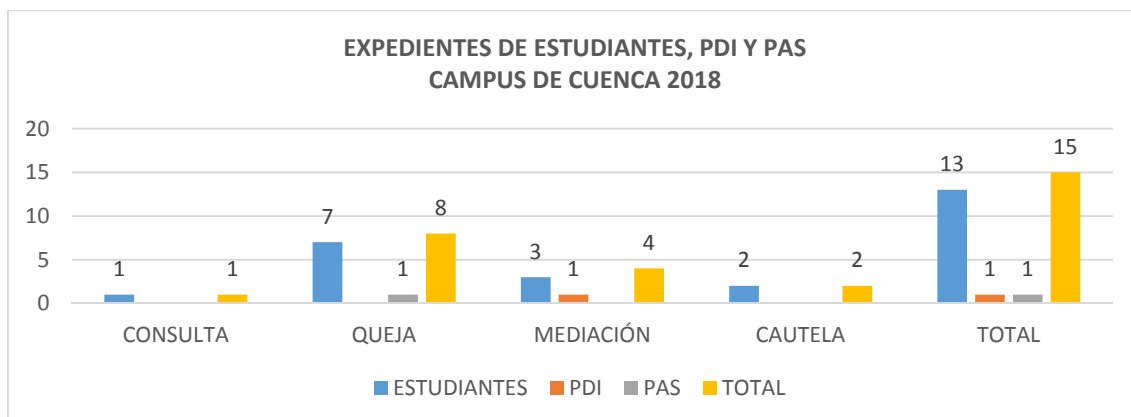
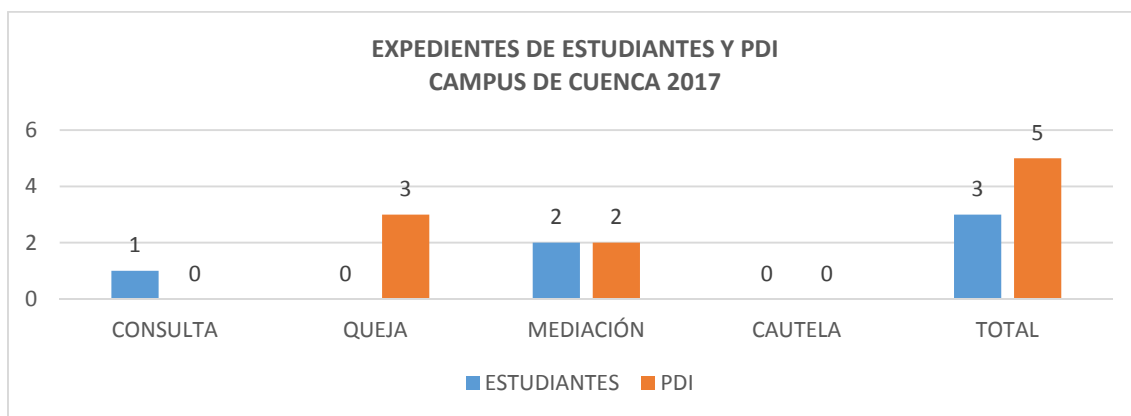
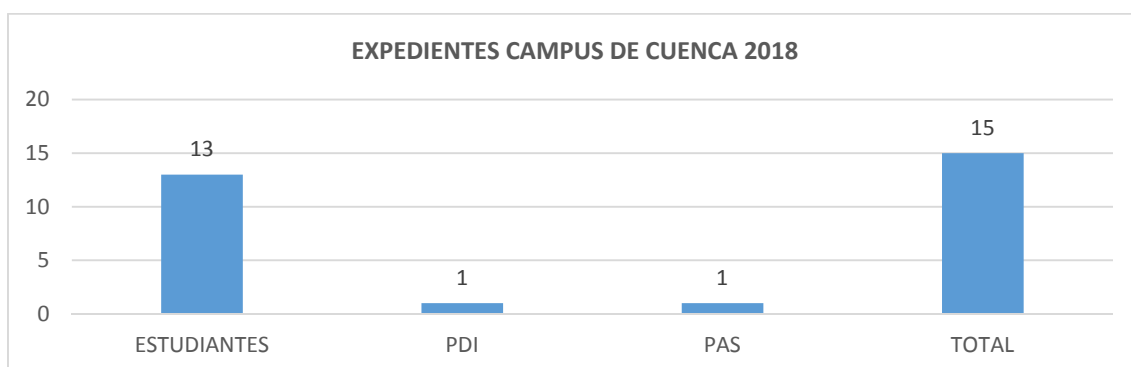
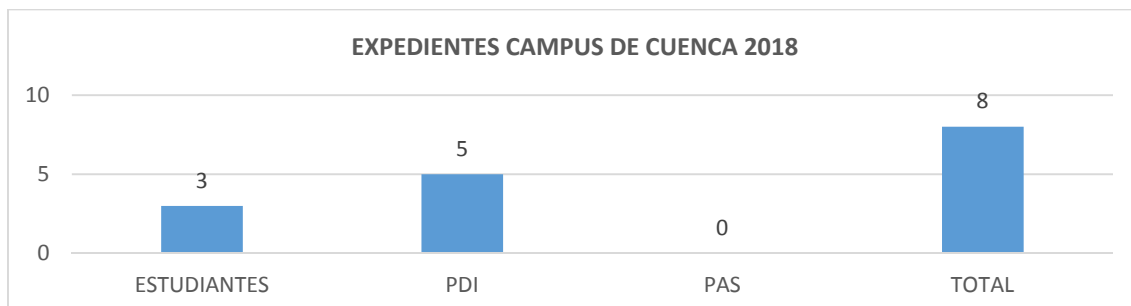
En primer lugar, Albacete:



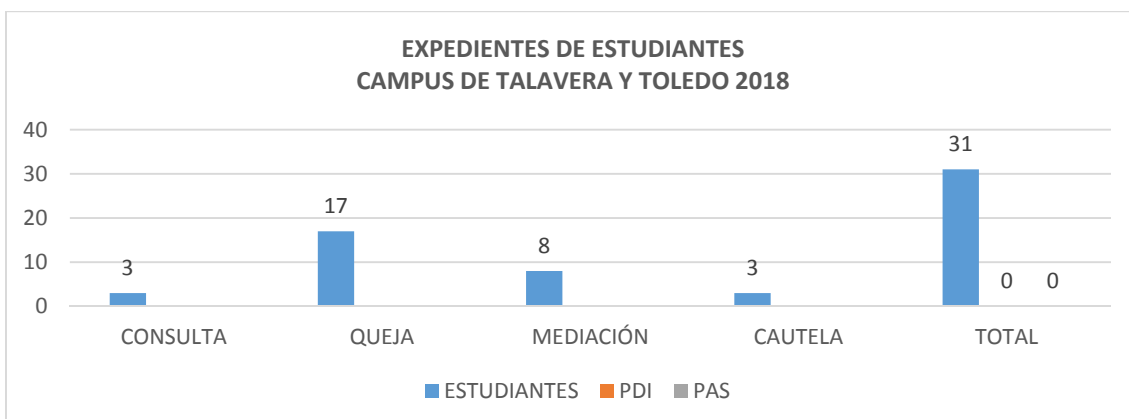
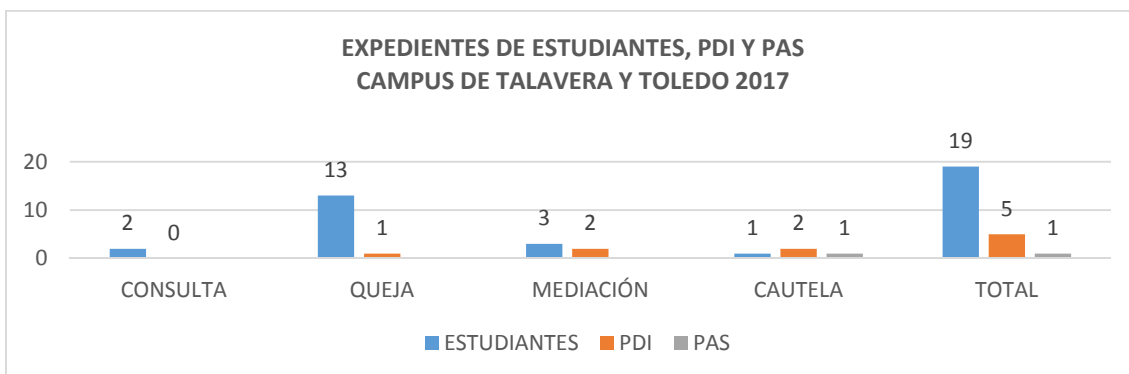
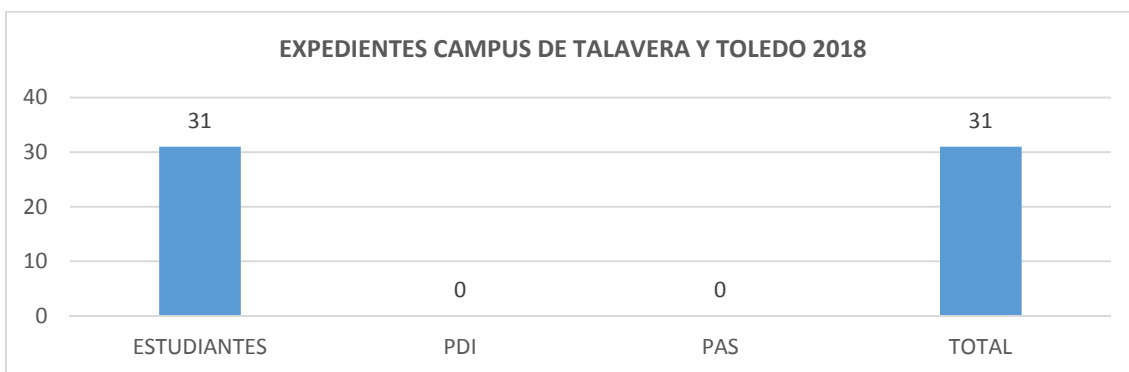
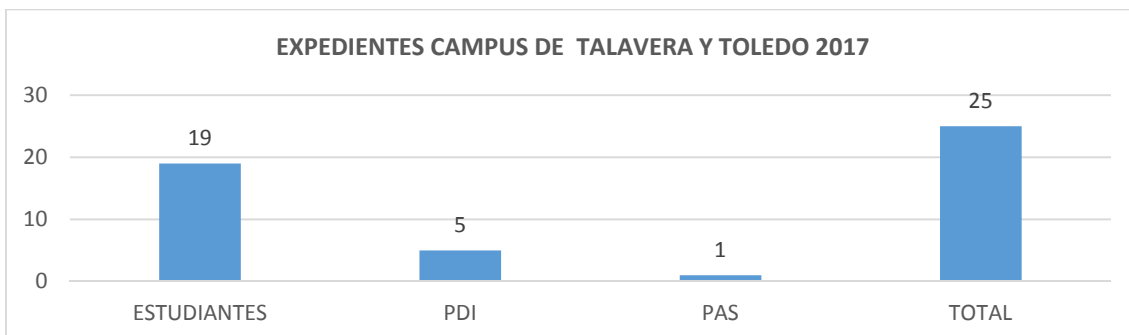
En el campus de Ciudad Real y Almadén los expedientes instruidos se distribuyeron del siguiente modo por colectivos y tipos de actuación:



La distribución por colectivos y tipos de actuación en el campus de Cuenca:



Y, por último, los criterios anteriores aplicados al Campus de Toledo y Talavera con los resultados que se muestran:





Las tablas que se exponen a continuación ordenan más sistemáticamente la actividad de esta Defensoría:

**DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR CAMPUS 2017**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ALBACETE	6	16	4	1	27
CIUDAD REAL Y ALMADÉN	6	18	7	0	31
CUENCA	1	3	4	0	8
TOLEDO Y TALAVERA	2	14	5	4	25
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>91</b>

**EXPEDIENTES POR COLECTIVO**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	10	40	14	2	66
PDI	5	10	5	2	22
PAS	0	1	1	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>91</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE ALBACETE**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	5	12	4	1	22
PDI	1	4	0	0	5
PAS	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	2	15	5	0	22
PDI	4	2	1	0	7
PAS	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>31</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE CUENCA**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	1	0	2	0	3
PDI	0	3	2	0	5
PAS	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE TOLEDO Y TALAVERA**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	2	13	3	1	19
PDI	0	1	2	2	5
PAS				1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>25</b>

**QUEJAS PRESENTADAS POR GÉNERO**

	ALBACETE	C REAL	CUENCA	TOLEDO	TOTAL
COLECTIVAS		1		1	2
HOMBRES	15	19	3	12	49
MUJERES	12	11	5	12	40
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>91</b>

**DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR CAMPUS 2018**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ALBACETE	1	8	5	4	18
CIUDAD REAL Y ALMADÉN	3	13	11	3	30
CUENCA	1	8	4	2	15
TOLEDO Y TALAVERA	3	17	8	3	31
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>94</b>

**EXPEDIENTES POR COLECTIVO**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	3	42	23	9	77
PDI	3	3	4	3	13
PAS	1	1			2
AJENOS	1	1			2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>94</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE ALBACETE**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	1	8	5	4	18
PDI					0
PAS					0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE ALMADÉN Y CIUDAD REAL**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	1	12	9	1	23
PDI	2	1	2	2	7
PAS					0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>30</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE CUENCA**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	1	7	3	2	13
PDI			1		1
PAS		1			1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

**EXPEDIENTES DEL CAMPUS DE TOLEDO Y TALAVERA**

	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	CAUTELA	TOTAL
ESTUDIANTES	3	17	8	3	31
PDI					0
PAS					0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>31</b>

**QUEJAS PRESENTADAS POR GÉNERO**

	ALBACETE	C REAL	CUENCA	TOLEDO	TOTAL
COLECTIVAS	1	2	1		4
HOMBRES	9	17	7	18	51
MUJERES	8	12	7	12	39
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>94</b>

**PROBLEMAS MÁS FRECUENTES:**

Es éste un apartado que reviste especial interés porque corrobora lo ya afirmado anteriormente acerca de que una Defensoría Universitaria es siempre un buen observatorio desde el que identificar áreas de segura mejora en lo que es el desarrollo de la vida universitaria.

Las familias de problemas más recurrentes, con su respectiva incidencia, a lo largo de este período bianual han sido las siguientes:

**Conflictos interpersonales:** 15 (9 en 2017 y 6 en 2018)

En los conflictos de esta clase que se han registrado no hay estudiantes, excepto en un caso en 2018 que se solicita su registro en la Defensoría como cautela. Las causas de los conflictos tienen que ver con ofensas puntuales, comportamientos o actitudes que suscitan reacciones airadas, problemas de convivencia en despachos compartidos, etc. En casi todas ellas se recurrió a procesos de mediación, salvo 3 en 2017 y 1 en 2018 que acabaron en la Inspección de Servicios.

**Evaluación:** 17 (4 en 2017 y 13 en 2018)

Problemas relacionados en su mayoría con desacuerdos acerca de la forma en que se desarrollan las revisiones, problemas con la motivación irregular de las resoluciones dictadas por los tribunales de revisión, y errores en la interpretación de los requisitos para la obtención del aprobado por compensación.

**Docencia:** 35 (27 en 2017 y 8 en 2018)

Hay dos quejas colectivas en este ámbito de problemas. Las causas más frecuentes: problemas por la forma de impartir docencia de ciertos profesores, incumplimiento de docencia o de tutorías, quejas por retrasos en el reconocimiento de créditos por las Comisiones de los Centros, quejas por inexistencia de tablas de reconocimiento de créditos entre distintos Grados incluso dentro de un mismo Centro, quejas por retraso en la implementación del SET relativo a Máster.

**Acreditación B1:** (1 en 2017 y 12 en 2018)

Han sido problemas relacionados con el desconocimiento de la entrada en vigor de la resolución de la UCLM de marzo de 23 de 2018 que establece la exigencia de la superación de cada una de las 4 destrezas que configuran el examen de acreditación.

**Dirección TFGs, TFMs, y Tesis Doctorales:** 12 (7 en 2017 y 5 en 2018)

Desacuerdos en la realización de las funciones propias de la dirección del trabajo de investigación en (falta de asesoramiento y retraso o ausencia en la realización de tutorías)

**Guía docente:** 12 (8 en 2017 y 4 en 2018)

Han consistido en quejas acerca de incumplimiento de horarios en lo tocante a docencia y tutorías, e incumplimiento de criterios de evaluación.

**Becas:** 36 (11 en 2017 y 25 en 2018)

En 2017 las quejas de becas se refieren sobre todo a un desacuerdo en la interpretación de las bases de la convocatoria Iberoamérica Santander, por el que 6 personas presentan, y en una de éstas se adjunta la identidad de 20 estudiantes más presuntamente afectados. Las restantes se reparten del siguiente modo: 1 respecto de las becas convocadas por la

Fundación Carolina, otra respecto de la convocatoria de becas predoctorales de nuestra Universidad, y 3 de la convocatoria de becas de colaboración.

En 2018, las quejas son mayoritariamente referentes a la convocatoria de becas de colaboración por el cambio introducido en los criterios de adjudicación para la convocatoria de 2019, en la que se exige que se solicite beca en función del perfil de estudios ya que deben ir adscritas a la rama de conocimiento que se está cursando. En 2018 también hay 5 de Erasmus por demora en el pago de la asignación y que, a fecha de hoy, todavía no se ha producido.

**Acoso:** 12 (6 en 2017 y 6 en 2018)

En 2017, dos de estas quejas finalizaron en la Inspección de Servicios, dos fueron inadmitidas y las dos restantes se gestionaron de acuerdo con el procedimiento informal que prevé nuestro Protocolo de Actuación y que se limita a entrevistarse y mediar entre las partes del conflicto.

En 2018, se presentaron otras 6 denuncias, de las cuales dos fueron inadmitidas por extemporaneidad. El resto fueron gestionadas de acuerdo con el procedimiento informal, que tuvo como resultado el cese de las prácticas de comportamiento que dieron origen a las respectivas denuncias.

## RELACIONES INSTITUCIONALES:

Los foros habituales en los que se desenvuelven las relaciones de la Defensoría son el resto de Defensorías agrupadas en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), el ámbito más reducido pero de estrecha comunicación y colaboración constituido por el Grupo 9 de Universidades (G9) y los de ámbito internacional representados, básicamente por la *European Network of Ombudsmen in Higher Education* (ENOHE), la *Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios* (REDDU) y la *Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias* (RIDU). La UCLM está presente en todas ellas como asociada y es invitada regularmente a los encuentros que realizan.

En relación a la última de las señaladas, RIDU, es de muy reciente creación. Así, entre los días 12 y 14 de septiembre la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) acogió su Encuentro Fundacional, al que asistieron un total de 38 defensorías universitarias de 10 países del ámbito Iberoamericano, y cuenta ya con la asociación de 23 defensorías españolas, entre ellas la de la UCLM. Además de abordarse temas de interés vinculados a violencia de género y acoso, en el encuentro se analizaron los modelos de defensorías presentes en diferentes países y se aprobaron los estatutos de funcionamiento de esta nueva red,

nombrándose una Comisión Ejecutiva que será la encargada de dirigir las próximas acciones a realizar (en [www.ridu.red](http://www.ridu.red) se puede consultar la información de la Red, sus Estatutos y los socios que participan en ella).

Desde 2016 hasta octubre de 2017 he sido vocal de la Comisión Ejecutiva de CEDU, asistiendo a las reuniones que regularmente mantiene. En 2017 fueron las siguientes:

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (2-3 de marzo de 2017)

Universidad de León (14-15 de septiembre de 2017)

**Las actividades de CEDU** se concentran en su capacidad de servir como plataforma de comunicación permanente entre los Defensores de las Universidades públicas y privadas españolas y en la celebración anual de un Encuentro Estatal.

El vigésimo de éstos, correspondiente a 2017, tuvo el honor de organizarlo la UCLM, habiéndose celebrado en Cuenca entre los días 8 y 10 de noviembre. Los temas tratados fueron:

- La propiedad intelectual en la Universidad (PDI y estudiantes)
- La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones
- La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectiva.

Asimismo se celebró de la X reunión de la Asamblea General de la CEDU, así como las elecciones a la Presidencia de la misma y a los cargos de Vocal de su Comisión Ejecutiva.

En octubre 2018 tuvo lugar en la Universidad de León el XXI Encuentro Estatal de Defensores universitarios. Se celebró los días 17-19 octubre y los temas tratados fueron:

- El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad
- La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos
- La imagen pública de la Universidad

CEDU también organiza jornadas de debate, normalmente en el mes de mayo. Las correspondientes al período que abarca la presente Memoria fueron:

- Jornada de debate celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos el 26 de mayo de 2017. Se articuló en torno a una mesa redonda con participación de representantes sindicales y de los estudiantes, que precedió a un análisis y debate desde la perspectiva de las defensorías universitarias.

- La Universidad de Salamanca acogió el viernes 11 de mayo de 2018 la celebración de una Jornada de debate de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Bajo el título “Protección de datos personales: principios, novedades normativas y su repercusión en el ámbito universitario”, se celebraron diversas mesas redondas y ponencias a cargo de especialistas en seguridad de la información y protección de datos personales.

Los Defensores del **Grupo 9 de Universidades (G9)** se han reunido en las siguientes ocasiones:

Durante 2017 se participó en dos encuentros de Defensores del Grupo G9, uno de ellos desarrollado en Madrid en febrero de 2017 en el que se abordaron los temas de *Precarización del profesorado*, *Evaluación de tesis doctorales* y *Reflexiones sobre el Sistema Universitario Español en su integración en EEES*.

El segundo de ellos se celebró durante los días 15 y 16 de junio de 2017 en la Universidad de La Rioja. La primera jornada se dividió en dos sesiones de trabajo, en la primera se analizaron los procedimientos de evaluación de la docencia de las Universidades del G9 a partir de un estudio comparativo de las encuestas utilizadas en las diferentes universidades. En la segunda sesión de trabajo se analizaron los programas de apoyo previstos para estudiantes en situaciones de vulnerabilidad que, por motivos excepcionales, quedan excluidos de las convocatorias extraordinarias de becas. El segundo día del encuentro se centró en analizar la figura del Defensor Universitario a partir de una mesa redonda con la participación de defensores de universidades del grupo G9 y de otras universidades invitadas.

En 2018 los Defensores universitarios del G9 se reunieron en la Universidad de Zaragoza durante los días 16 y 17 de abril. En estas jornadas se abordaron los temas siguientes: *Régimen disciplinario*, *Homologaciones/convalidaciones de títulos extranjeros*, *Acción social a los trabajadores*, y *Posibles actuaciones ante tasas bajas de éxito y/o rendimiento*.