

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

DEFENSORA UNIVERSITARIA



MEMORIA ANUAL 2019

INDICE

I.	Introducción	4
II.	Asuntos tramitados en el año 2019	7
1.	La actividad de la DU en cifras	7
2.	La naturaleza y tipo de asuntos tratados.....	12
a.	Consultas.....	12
b.	Quejas.....	13
c.	La mediación, conciliación y otras formas de solución de conflictos	14
d.	Cautelas.....	15
3.	Los temas más frecuentes.....	16
a.	Aspectos relativos a las guías docentes, sistemas y criterios de evaluación.	16
b.	Sobre la revisión de exámenes	17
c.	Sobre el cambio normativo para la acreditación del nivel de idioma	19
d.	Sobre los reconocimientos y transferencia de créditos.....	20
e.	Sobre la disciplina académica.....	22
f.	Sobre la solicitud de medidas de cambio de nombre para estudiantes trans.....	23
III.	Actuaciones en el marco del protocolo frente al acoso	24
1.	Marco de intervención.....	25
2.	Gestión de solicitudes en la Oficina de la DU al amparo del Protocolo frente al acoso.	26
3.	Conclusiones y propuestas de mejora	27
IV.	Coordinación de actuaciones y recomendaciones generales.....	29
V.	Objetivos de futuro.....	30
1.	Fortalecer la comunicación y coordinación con los distintos colectivos.....	31
2.	Actualización del Reglamento del Defensor Universitario	32
VI.	Relaciones Institucionales.....	32
VII.	Reflexión final y agradecimientos	33

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 del *Reglamento del Defensor Universitario* -en adelante, RDU-, donde se señala que el Defensor Universitario -DU- presentará anualmente al Claustro Universitario una Memoria sobre la gestión realizada. En este caso, la memoria recoge la actividad desarrollada desde mi designación como DU por acuerdo de este Claustro Universitario, de 11 de diciembre de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019.

La importancia de este informe va, desde mi punto de vista, más allá del cumplimiento de un deber normativamente impuesto, pues, por un lado, supone un acto de rendición de cuentas lo que permite a este Claustro Universitario verificar y controlar la actividad y gestión de la DU. Pero a su vez, los datos aportados contribuyen, en cierta medida, al diagnóstico de algunos aspectos del funcionamiento de la Universidad, tanto como institución, como de los miembros que la componen (PDI, PAS y estudiantes), todo ello enmarcado en el tipo y naturaleza de asuntos y funciones atribuidas a la DU. Este último aspecto es, en mi opinión, particularmente trascendente, pues nos permite a los universitarios reflexionar sobre los posibles cambios que se pueden abordar, algunos de los cuales seguramente dependerán de la acción de los distintos órganos de gestión y de gobierno, pero otros, sin duda, pueden incidir en nuestro más inmediato ámbito de actuación, lo que nos permite, de manera consecuente, orientar nuestras propias líneas de trabajo y estrategias para contribuir a la mejora del entorno que nos rodea.

En efecto, el citado artículo 15 del citado RDU establece que la memoria deberá contener, al menos, el número y tipo de solicitudes y quejas presentadas, las rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de investigación, con el resultado obtenido, eliminando, como resulta obvio, la referencia a cualesquiera datos personales que permitan la identificación de los interesados. Los datos, análisis y conclusiones que se expondrán en los siguientes apartados deben ser interpretadas en el marco de la función genérica encomendada a la DU de, velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria con el fin de *contribuir al buen funcionamiento y mejora de la calidad universitaria*¹, y que se proyecta en el ejercicio de las funciones

¹ La Disposición Adicional Decimocuarta de la *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades* dispone: "Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus

específicas establecidas en la normativa universitaria de (1) proteger los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria y (2) velar por el cumplimiento de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha². Estas funciones las deberá cumplir con independencia, autonomía e imparcialidad (art. 1.2 RDU) sin estar sometido a mandato imperativo alguno (art. 1.3 RDU).

Para dar cumplimiento a estas atribuciones, la DU atenderá las **consultas, solicitudes y quejas** que se le planteen, realizando, cuando proceda, las oportunas labores de averiguación e investigación, y les dará respuesta a través de las resoluciones, notificaciones, informes y recomendaciones que, en cada caso, correspondan³. Asimismo, podrá desarrollar labores de **mediación y conciliación** para la solución de conflictos interpersonales, cuando la naturaleza del asunto lo permita y siempre que las partes estén de acuerdo⁴. Finalmente, corresponde a la DU la gestión de las **solicitudes de protección frente al acoso** conforme a lo previsto en el *Protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al acoso discriminatorio y frente a todas las formas de acoso y violencia en la UCLM*⁵.

Con carácter previo a la exposición de los asuntos gestionados por la DU durante este primer año de mandato y marcado, en consecuencia, por un periodo de transición y aprendizaje, quisiera subrayar algunas características de la labor de los DU que, al menos desde la experiencia que he tenido, no son suficientemente conocidos y que son una clave necesaria para el entendimiento del desarrollo de la gestión de los asuntos que se plantean y para ponderar y evaluar sus resultados.

En primer lugar, la actividad de la DU debe ser contextualizada en relación con los sujetos objeto de protección y tutela que, como no podía ser de otro modo, viene referido a los miembros de la comunidad universitaria de todos los colectivos -PDI, PAS y

actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía”.

² El Título VII de los Estatutos de la UCLM, bajo la rúbrica “De la defensa de los derechos y del cumplimiento de los deberes”, Capítulo 1, se desarrollan las funciones del Defensor Universitario, atribuyendo en el art. 146.1 “la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad”, función ratificada en el art. 1.1. del Reglamento del Defensor Universitario, añadiendo que también le corresponde “velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad”.

³ Aspectos regulados en detalle en los arts. 6 a 9 del Reglamento del Defensor Universitario, referidos a la tramitación de las solicitudes y quejas.

⁴ Tal y como se regula en los arts. 10 a 12 d el Reglamento del Defensor Universitario.

⁵ En particular, el art. 8 del citado Protocolo atribuye al DU la gestión del procedimiento informal de solución, sin perjuicio de su posible intervención en el procedimiento disciplinario formal a que se refieren los arts. 9 y siguientes.

estudiantes- respecto de cualesquiera hechos que tengan lugar en un contexto universitario. Actúa pues, para todos los universitarios ante las múltiples necesidades que puedan surgir (solución de dudas, conflictos interpersonales, protección de derechos, etc), siempre a petición del solicitante o, en algunos casos, por derivación desde algún órgano de gestión o gobierno de la Universidad.

En segundo lugar, la institucionalización, no sólo en la UCLM, sino a nivel nacional e incluso, en el resto de Universidades del entorno europeo e iberoamericano, es fruto de la intención de instaurar una figura que ayude a la canalización de los conflictos en la comunidad universitaria a través de mecanismos informales de solución como la mediación, conciliación y buenos oficios, a la vez que velar por la protección de los derechos. Estas funciones no las tiene atribuidas en exclusiva la DU pues, las comparte con otros órganos de gobierno y de gestión de la Universidad dentro de sus respectivos ámbitos de actuación, así como con otras vías regladas de solución de conflictos como son el ejercicio de los recursos administrativos y/o procedimientos disciplinarios que, en cada caso, prevea el ordenamiento.

En este contexto, y a diferencia de los sistemas reglados de solución de conflictos, las decisiones de la DU no constituyen actos administrativos ni son susceptibles de recurso (art. 13.1 RDU), no tienen naturaleza jurídicamente vinculante, ni pueden, por sí mismas, dejar sin efecto actos administrativos (art. 13.2 RDU). Esto no debe ser interpretado como que carezcan de valor alguno ya que, en primer lugar, se persigue que los sujetos afectados acepten la solución al conflicto como consecuencia de esa labor de persuasión y buenos oficios a que se refiere la normativa. Además, cuando se efectúan recomendaciones o sugerencias, si dentro del plazo de tres meses no se produjera una medida adecuada a las recomendaciones efectuadas al órgano afectado, o bien no se comunicara las razones para ello, la DU podrá poner en conocimiento del Vicerrector/a correspondiente o del Gerente, o del propio Rector, en su caso, los antecedentes del asunto y las recomendaciones formuladas (art. 13.4 RDU). Esta medida tiene especial importancia en aquellos casos en los que se han detectado incumplimientos de disposiciones o normas universitarias, pues ante la inactividad en la adopción de la medida o falta de justificación al respecto, la DU puede activar la utilización de los instrumentos reglados, siguiendo la posibilidad establecida en el citado art. 13.4 RDU. Junto a ello, el carácter vinculante de los acuerdos de mediación o conciliación en conflictos interpersonales nace del propio consenso de las partes (art. 12.3 RDU).

Es precisamente, esta peculiar naturaleza de la actuación de la DU la que puede generar, en algunos supuestos, una cierta sensación de frustración pues, no siempre es posible solucionar el conflicto o todas sus implicaciones, entre otros, porque cuando se cuestiona un acto administrativo, como se ha señalado, la DU no dispone de la potestad de su anulación. A este respecto, cuando un asunto llega a la DU tratamos de explicar claramente el ámbito de acción de la DU, así como, en caso de existir, las posibles vías regladas que se pueden utilizar, con el objetivo de que el solicitante pueda decidir qué estrategia prefiere utilizar.

Por otro lado, en algunos casos también existe una cierta sensación de que no cambia nada o no pasa nada: a este respecto, intentamos explicar que la solución puede conllevar un cierto tiempo, particularmente cuando se requiere la actuación conjunta y/o paralela de varios órganos o de otros instrumentos reglados, por lo que no debe identificarse “falta de inmediatez” en la efectividad de la respuesta, con ausencia o ineficacia de los distintos instrumentos de solución de conflictos.

II. ASUNTOS TRAMITADOS EN EL AÑO 2019

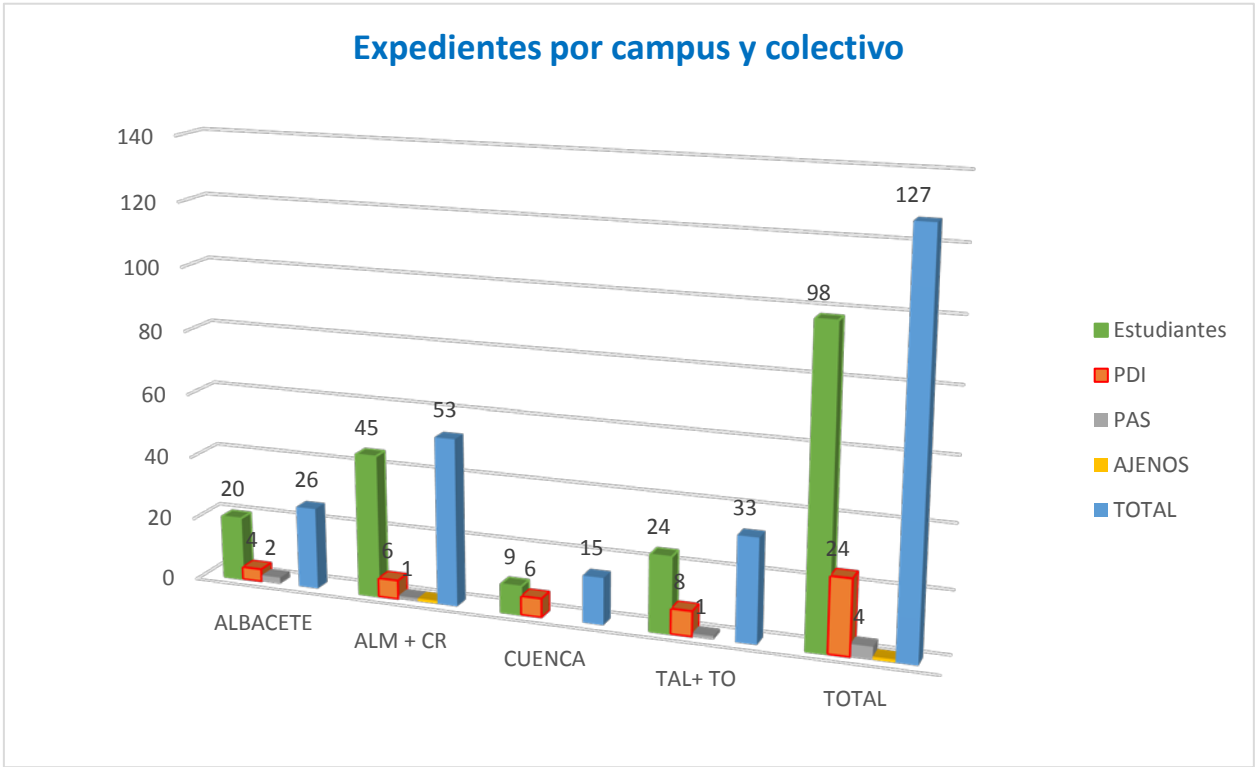
1. La actividad de la DU en cifras

Una de las formas de aproximarse a la labor de la DU es a través de sus cifras: a partir de las mismas se puede obtener una visión rápida del volumen de asuntos, tipo y naturaleza, frecuencia y porcentaje por sectores, sexos y campus, y el resultado de la tramitación. Sin embargo, los números no pueden ser, ni mucho menos, el único elemento de conocimiento y control, pues llevarían a una conclusión un tanto distorsionada de los problemas y peticiones que se tramitan en la Oficina de la DU, ya que no siempre los asuntos más frecuentes son los más graves o preocupantes, como tampoco siempre el hecho de que haya un cierto número de peticiones o quejas frente a una actuación supone que la solución a un asunto haya terminado con una solución estimatoria o favorable. De ahí que, la descripción de los datos deba necesariamente acompañarse por la relación del tipo de asuntos y explicación de su desarrollo que se hará de manera general en este epígrafe, sin perjuicio de dar cuenta detallada del contenido concreto de las solicitudes

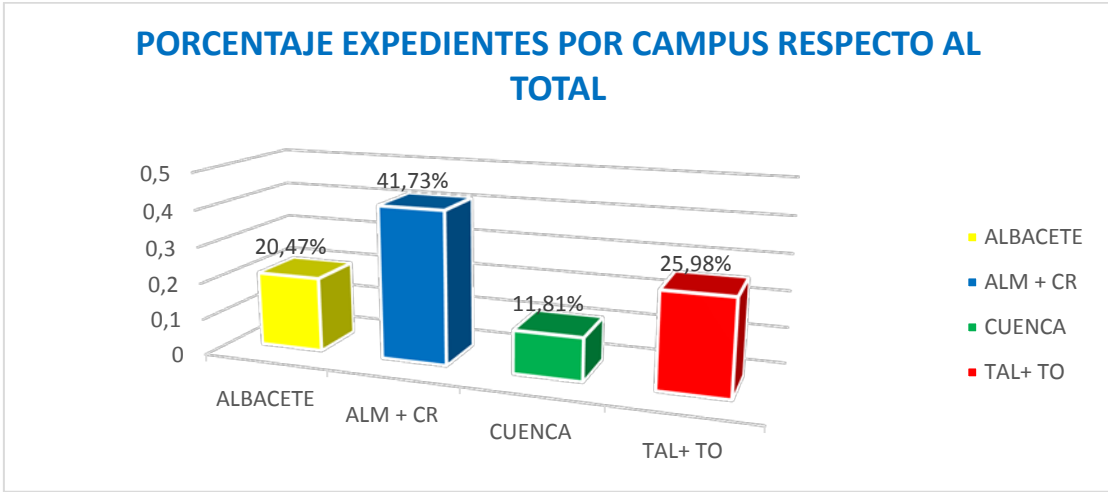
y otros aspectos que estimamos que pueden ser relevantes o de mayor interés para un diagnóstico más certero de los problemas/inquietudes o asuntos que más incidencia tienen o que más preocupan en la comunidad universitaria.

Durante el periodo transcurrido desde el 11 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2019 se han atendido un total de 127 asuntos, cifra que está por encima de la de los dos años inmediatamente anteriores -94, en 2018 y 91, en 2017-. Este incremento ha venido motivado fundamentalmente por las dudas generadas sobre los requisitos para la acreditación del nivel de idioma para la obtención del título de grado debido a un cambio normativo, que ha originado la presentación de 22 solicitudes. Se trata de una circunstancia puntual que, actualmente no genera la misma atención, como se explicará en detalle más adelante. En estos datos no están integradas las peticiones de activación del Protocolo frente al acoso que, por sus características y peculiaridades, serán objeto de un estudio individualizado en el apartado III.

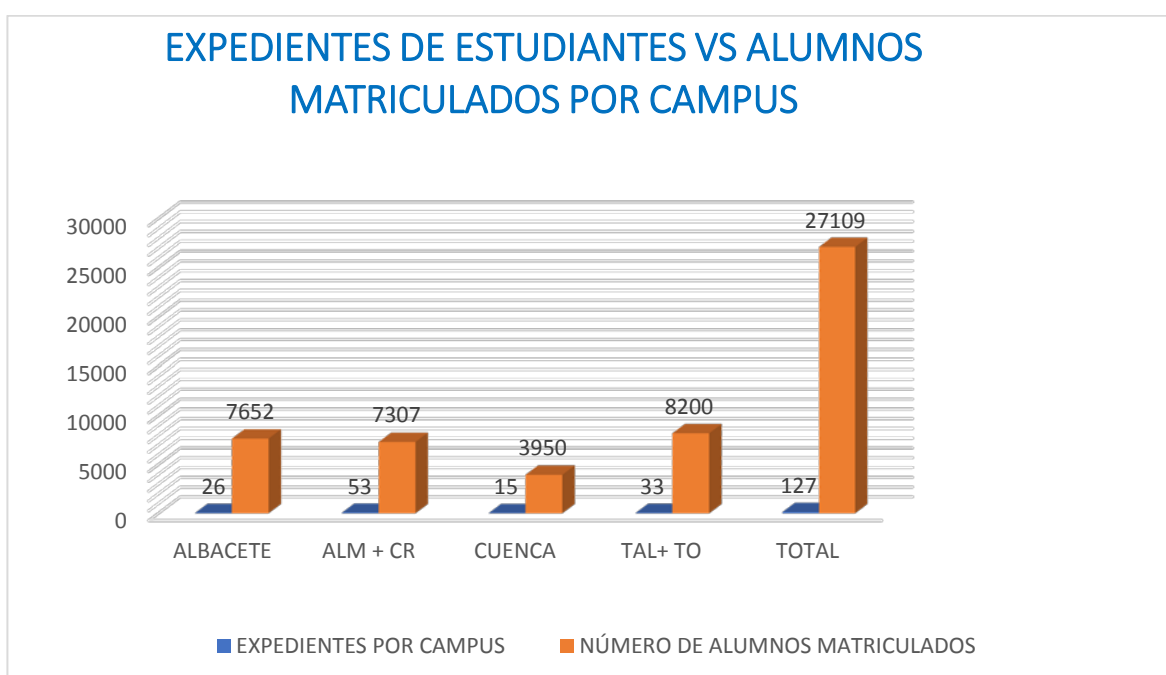
Si atendemos al **colectivo** que mayoritariamente ha presentado más solicitudes en la DU, son los estudiantes quienes hacen un más frecuente uso de nuestros servicios, con un total de 98 solicitudes, lo que representa el 77 % de los asuntos gestionados. Le siguen las 24 presentadas por el personal docente e investigador, que corresponde al 19% de la gestión de la DU y, muy por debajo, sólo 4, las solicitudes del personal de administración y servicios -o, lo que es lo mismo, un 3% de los casos tramitados- al que se le suma un único asunto presentado por un antiguo estudiante de la UCLM, que hemos calificado como “ajeno” con un peso del 1% en la tramitación de los asuntos.



Por **Campus**, Ciudad Real y Almadén presentan el mayor número de asuntos planteados, con 53, es decir, el 41,73 % del total; en segundo lugar, Toledo y Talavera, con 33, lo que representa un 25,98 % de asuntos; en tercer lugar, Albacete, con 26 -el 20,47 %- y, en último lugar, Cuenca con 15 -el 11,81 %-.



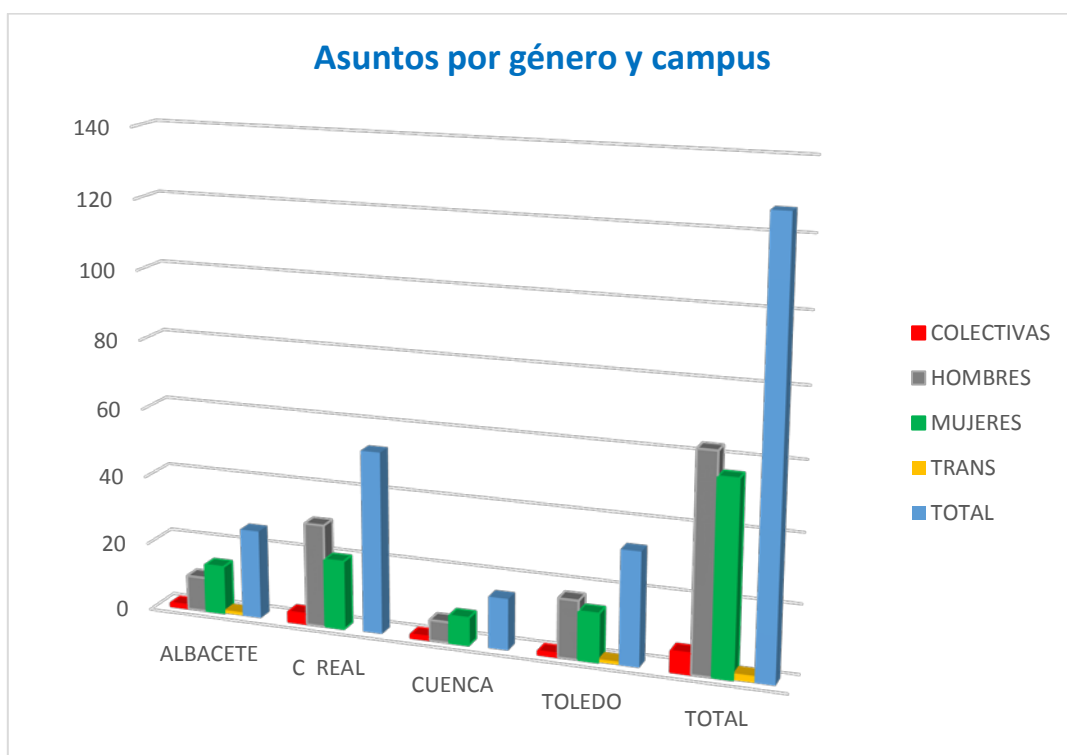
Por lo que se refiere a la distribución por campus de las solicitudes presentadas por el **sector estudiantes**, el mayor número de solicitudes presentadas corresponde al campus de CR y Almadén, con 45; le sigue el campus de Albacete, con 20; en el campus de Toledo y Talavera se han gestionado 24 solicitudes; y, en último lugar, en el Campus de Cuenca, un total de 9. Teniendo en cuenta la totalidad de miembros que integran el colectivo estudiante con los datos facilitados por la Oficina de Planificación y Calidad facilitados a fecha 19 de noviembre, el grado de conflictividad que representan las solicitudes recibidas del sector estudiantes se corresponde con un 0,36%.



En el **colectivo PDI**, el campus que ha presentado un mayor número de casos, es el de Toledo y Talavera, con 8 solicitudes. Le siguen los Campus de Ciudad Real y Almadén y C. de Cuenca, con 6 respectivamente; y, por último, el Campus de Albacete, con 4. Por lo que se refiere al **PAS**, 2 solicitudes han sido presentadas en Albacete, 1 en Ciudad Real y Almadén y 1 en Cuenca. Sin clasificación en ningún sector, la solicitud que hemos denominado “**ajena**” corresponde al Campus de Ciudad Real y Almadén. Por otra parte, calculado sobre la totalidad de miembros que integran sendos colectivos, el grado

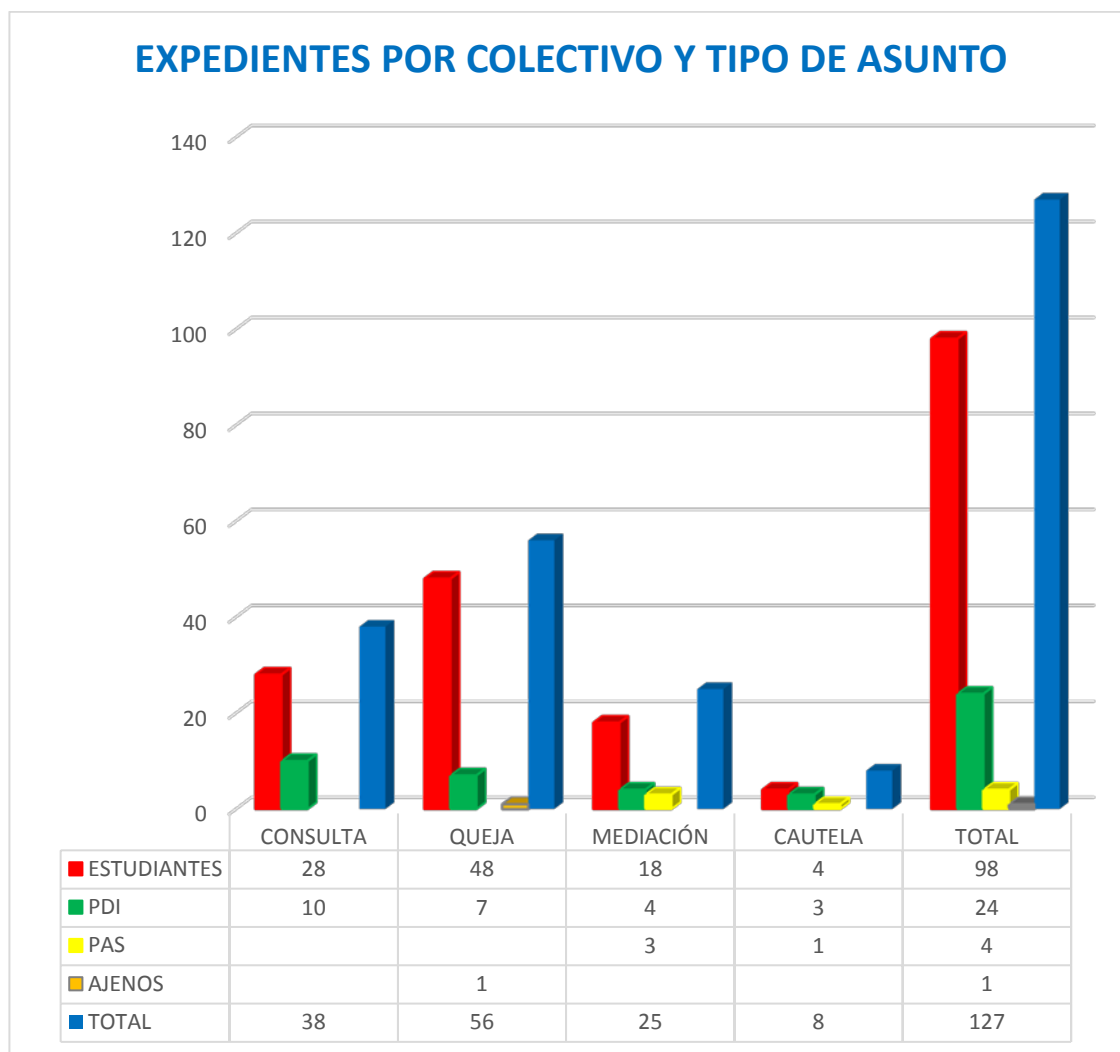
de conflictividad que representan las solicitudes recibidas del sector PDI se corresponde con un 0,98% y del sector PAS con un 0,35%.

En cuanto al **género**, hay una diferencia de 6 puntos del total de las solicitudes: el 50 % han sido presentadas por hombres (63 solicitudes) y el 44 %, por mujeres (56). A ello hay que unir un 3 % de solicitudes presentadas por transgénero (2 solicitudes). El 5% restante no se puede clasificar en ninguno de los apartados anteriores, por tratarse de quejas que tienen un carácter colectivo (6). Por Campus, en Albacete se han presentado 10 solicitudes por hombres; 16 por mujeres, 1 transgénero y 1 colectiva; en Ciudad Real y Almadén, 30 por hombres, 20 por mujeres y 3 colectivas; en Toledo, 17 por hombres, 14 por mujeres, 1 transgénero y 1 colectiva; y en Cuenca, 6 por hombres, 8 por mujeres y 1 colectiva.



2. La naturaleza y tipo de asuntos tratados

Los 127 asuntos han sido clasificados, en función de su objeto, en consultas, quejas peticiones de mediación o conciliación y cautelas.



a. Consultas

Con la realización de una **consulta**, el solicitante pretende recibir consejo, orientación, asesoramiento sobre el ejercicio de algún derecho, sobre la interpretación de alguna norma o sobre algún tema relacionado con el funcionamiento de los diferentes órganos o servicios de la Universidad así como con otros ámbitos de la vida universitaria.

En el presente informe se recogen los datos de aquellas consultas a las que, por su complejidad o por el tema concreto tratado, han sido objeto de una especial consideración, sin perjuicio de otras muchas que han sido atendidas bien por teléfono, bien de manera presencial en la Oficina de la DU y que, por constituir asuntos sencillos, tareas de información y orientación o remisión a las unidades o servicios competentes, en los que la respuesta se ha dado en el mismo acto, no quedan consignadas a efectos estadísticos. La duración de las consultas puede ser muy variable, en función de la complejidad de la cuestión a resolver, si bien un buen número se resuelven prácticamente en el acto o en un día, mientras que en otros casos la duración puede ser mucho mayor, particularmente cuando es necesario acudir a otros servicios para hacer la aclaración.

Este tipo de servicio también es utilizado mayoritariamente por el sector estudiantil, como se puede comprobar ya que, del número total de 38 consultas registradas, 28 han sido realizadas por estudiantes y 10 por PDI.

b. Quejas

Se trata de una petición en la que el solicitante manifiesta un desacuerdo respecto de la actuación o resolución de alguna persona, órgano o servicio de la Universidad, o incluso cuestiona alguna norma que considera que puede lesionar sus derechos o intereses legítimos. Para que pueda admitirse a trámite, se requiere que no sea anónima y que el asunto sobre el que se plantea no esté pendiente de resolución de ningún tipo de recurso administrativo o judicial, salvo que el objeto de aquéllos no sea idéntico.

Pueden presentarse a título individual, o bien, cuando se trata de un problema que afecta a una pluralidad de sujetos, de manera colectiva. Esta última vía suele ser utilizada muy particularmente por los estudiantes cuando plantean los problemas que puede haber en el funcionamiento de una asignatura o de un servicio. En el caso de quejas colectivas queda preservada la identidad de los solicitantes, sin perjuicio de que en todos los casos, obviamente, los asuntos se tramitan con la debida confidencialidad.

Su tramitación es muy variable en función de su objeto concreto y conlleva la realización de una actividad de investigación o comprobación de datos a cuyo efecto se pueden acordar la realización de entrevistas; solicitar el acceso a información o archivos

o la consulta de normas. Suele requerir, por tanto, la participación de otros órganos o miembros de la comunidad universitaria que están obligados a colaborar con las actuaciones con la elaboración de informes, el acceso a expedientes y demás documentación que pueda resultar necesaria. Su tramitación finaliza con una decisión en la que se señala si ha habido o no lesión de algún derecho u otro resultado de la investigación, se incluyen las recomendaciones, advertencias o sugerencias necesarias para el restablecimiento del derecho o la solución a ese problema.

El tiempo empleado para la resolución de las quejas es muy variable, en función de su objeto, disponiendo el RDU que no excederá de 3 meses (art. 9). No obstante, cabe advertir, que hemos tenido alguna queja colectiva de una importante complejidad por la cantidad de información que ha sido necesario recabar de distintos órganos y miembros de la comunidad universitaria, que disponen de un plazo de 15 días en cada caso para responder (art. 7.1 RDU), en la que ha sido imposible cumplir con dicho plazo y que ha duplicado el citado plazo de 3 meses.

El mayor número de quejas también corresponde al colectivo estudiantes, con un total de 48, al que le sigue el sector PDI, con 7, sin que exista ninguna queja del sector PAS y sí una interpuesta por un antiguo estudiante de la UCLM (ajena).

Dado que, en algunos casos, la solución a la queja comporta la realización de recomendaciones a la persona y/u órgano afectado, se hace un seguimiento posterior con el objeto de comprobar su cumplimiento y, en su caso, la efectividad de la medida para el restablecimiento del derecho que se ha visto lesionado.

c. La mediación, conciliación y otras formas de solución de conflictos

Una de las atribuciones más importantes y características de las DU es la posibilidad de acudir a mecanismos informales de solución de conflictos interpersonales, muy particularmente, a la mediación. Se trata de un método autocompositivo en el que la labor del DU es facilitar la comunicación entre las partes para que, de mutuo acuerdo, lleguen a la solución del problema. Permite, por tanto, a los sujetos en conflicto tener encuentros personales en un espacio de confianza y seguridad, al intervenir la DU como mediadora, lo que facilita que puedan exponer su punto de vista, escuchar el de la otra

parte, ponderar la situación y, cuando resulta positiva, llegar a un acuerdo sobre cómo debe resolverse. A este instrumento de canalización de los problemas interpersonales se refieren los arts. 10 a 12 del RDU.

Al ser un canal informal de comunicación, no existe un procedimiento/tramitación reglada. El punto de partida es la celebración de encuentros individuales con los sujetos afectados con el fin de explicarles en qué consiste la mediación y su desarrollo. Puede desarrollarse en una o más sesiones y requiere, en todo caso, que ambas partes estén de acuerdo en celebrar el acto de mediación, comprometiéndose a participar guardando el debido respeto por el otro, así como la confidencialidad del contenido de las sesiones. La mediación termina con la elaboración de un acta, que será firmada por los intervinientes en la que, conste, en su caso, el acuerdo al que han llegado, que tendrá carácter vinculante (art. 12.3 RDU).

Aunque suele ser muy positiva la experiencia para las personas que participan en estos actos de mediación y el grado de satisfacción cuando se llega a un acuerdo, muy elevado, en la práctica son pocos los casos en los que se acepta participar en este tipo de sesiones presenciales, prefiriéndose acudir a otras fórmulas de conciliación de las partes a través, ya no de la mediación, sino de la intermediación de la DU. Esto genera una mayor duración de la tramitación de los asuntos, debido a que hay que hacer contactos individualizados con las personas afectadas y no siempre terminan de modo satisfactorio para ambas partes.

d. Cautelas

Finalmente, denominamos **cautela** al mero registro en el archivo de la Oficina de la DU de alguna circunstancia o aviso que hace algún miembro de la comunidad universitaria en relación con el comportamiento de un tercero que considera una potencial amenaza a sus derechos, o bien en los casos que, aun considerando que se le han lesionados sus derechos, todavía no quiere que intervenga la DU, pero sí que esté informada de la situación. Su finalidad esencial es dejar constancia formal de la situación y, en su caso, de la fecha en que se apreciaron los primeros signos de un comportamiento presuntamente lesivo de derechos, por si se requiere una intervención posterior para la solución de los mismos.

3. Los temas más frecuentes

a. Aspectos relativos a las guías docentes, sistemas y criterios de evaluación.

Algunas de las quejas, tanto individuales como colectivas, de los estudiantes han venido referidas a las guías docentes, a los sistemas y criterios de evaluación. En este contexto, quiero destacar algunos de los problemas más frecuentes, con el objetivo de que sean tomados en especial consideración para procurar evitar su reproducción en el futuro.

En primer lugar, hemos observado que en ocasiones las guías docentes se hacen pensando exclusivamente en el estudiante que sigue la evaluación continua, lo que en muchos casos lleva a impedir que el estudiante que acude, bien a la prueba ordinaria, bien a la extraordinaria, pueda superar la asignatura si no ha participado en el sistema de evaluación continua. Existen incluso guías en las que al examen final se le asigna un valor en la evaluación de la asignatura de sólo un 10%, de modo que, quien no acude a clase, sólo puede obtener un 1 en las convocatorias citadas y, obviamente, suspende la asignatura.

Este tipo de prácticas expulsa a estudiantes de nuestras titulaciones y afecta especialmente a aquellas personas que intentan compatibilizar trabajo y estudios en nuestra Universidad. Hay que recordar, a este respecto, lo dispuesto en el art. 4.6 del Reglamento de Evaluación del Estudiante, conforme al cual *“Los sistemas y criterios de evaluación facilitarán que los estudiantes que no puedan asistir regularmente a las actividades formativas presenciales puedan superar la asignatura. En cualquier caso, las condiciones para poder superar la asignatura en esta modalidad se reflejarán en la correspondiente Guía Docente”*.

Asimismo, hemos detectado que existe profesorado que no actualiza las guías docentes, por lo que recomendamos que cada año antes de validar las guías, se revise toda la información, con especial atención a la adecuación de los sistemas y criterios de evaluación y la bibliografía recomendada.

También hemos detectado problemas en la calificación de las actividades formativas. A este respecto, según el art. 4.4 del Reglamento de Evaluación del Estudiante, *“Una actividad formativa será de realización obligatoria cuando su superación por parte del estudiante sea requisito indispensable para poder superar la asignatura. En el ámbito de la*

convocatoria ordinaria, una actividad formativa será recuperable cuando exista una prueba de evaluación alternativa que permita en la convocatoria extraordinaria o de finalización valorar de nuevo la adquisición de las mismas competencias, pudiendo consistir en la misma prueba o en una prueba diferente. El carácter obligatorio y recuperable de las actividades formativas deberá indicarse en la correspondiente Guía Docente y será supervisado por el Departamento como se establece en el Art. 2 (3)". Si consta como recuperable una actividad formativa, debe expresamente señalarse en la guía docente cómo se puede recuperar.

Algunos de estos problemas se agravan en los casos de profesores asociados, no familiarizados con la normativa universitaria (pero no por ello exentos de su cumplimiento). Por ello solicitamos que se preste una especial colaboración con los profesores asociados, dándoles indicaciones precisas con el fin de ayudarles a elaborar de forma correcta las guías docentes.

b. Sobre la revisión de exámenes

En relación con este aspecto, hemos detectado los siguientes problemas:

1. Por lo que se refiere a la publicidad de los resultados y revisión de exámenes:
 - a. Incumplimiento de la obligación de dar publicidad a los resultados de los distintos sistemas de evaluación (pruebas de progreso, prácticas, etc), y tampoco se da la oportunidad a los alumnos de revisar, durante el curso, las correspondientes calificaciones. A este respecto os recordamos lo dispuesto en el art. 16.1 del Reglamento de Evaluación del Estudiante, conforme al cual *"El profesor responsable de la asignatura deberá hacer públicos los resultados de cada prueba de evaluación de manera que se facilite al estudiante la estimación de su progreso, estableciéndose un plazo máximo de 20 días hábiles desde su realización o plazo de entrega"*. En la expresión "pruebas de evaluación" quedan integrados todos los sistemas de evaluación previstos en la asignatura (prácticas, trabajos en grupo, etc)
 - b. Incumplimientos de los plazos de revisión de exámenes.
 - c. Tampoco se da oportunidad a los estudiantes de revisar, durante el curso, las correspondientes calificaciones, siendo un derecho reconocido en el art. 18.1 del Reglamento de evaluación del estudiante

En los casos de revisión de exámenes ante Tribunal, hemos detectado que, en ocasiones, los Tribunales se encuentran con serias dificultades para poder resolver, ante la falta de colaboración del profesor responsable de la asignatura. En este sentido recordamos que hay que tener en cuenta estos aspectos:

- i. El Profesor debe remitir preceptivamente el informe en el plazo establecido en nuestra normativa
- ii. A falta de remisión en plazo, el profesor responsable debe ser advertido del incumplimiento y posibles consecuencias, reiterándole su obligación de enviarlo
- iii. Los tribunales no deben resolver sin el citado informe: cuando no se remite en tiempo y forma, deben suspender el procedimiento a la espera de recibir el informe. Para ello pueden acogerse a lo previsto en el art. 22.1e) de la Ley 39/2015, que establece: *“Cuando se soliciten informes preceptivos a un órgano de la misma o distinta Administración, **por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses. En caso de no recibirse el informe en el plazo indicado, proseguirá el procedimiento”***, como forma de evitar situaciones de silencio administrativo.
- iv. En la resolución de la revisión, deben tener en cuenta, además del informe del profesor, las peticiones concretas que formula el solicitante y los criterios de evaluación establecidos en las guías docentes de las asignaturas aplicados e interpretados de conformidad con lo previsto en el Reglamento de evaluación del estudiante.

Al igual que con las guías docentes, estos problemas que acabamos de sintetizar se agravan cuando se trata de profesores asociados, que no están familiarizados con las normas universitarias y que, finalizado el periodo docente, en ocasiones no hacen un seguimiento del correo electrónico de la UCLM, por lo que nuevamente se apela a la necesidad de que se les den indicaciones precisas sobre el funcionamiento del sistema de evaluación, publicidad de las calificaciones y revisión de exámenes.

c. Sobre el cambio normativo para la acreditación del nivel de idioma

Uno de los asuntos que suscitó un mayor número de solicitudes de la DU en los primeros meses del año 2019 vino referido a los problemas interpretativos y/o de reconocimiento del nivel de idioma requerido para obtener el grado debido a un cambio normativo que se produjo por Resolución del Vicerrectorado de Internacionalización y Formación permanente, de fecha 23 de marzo de 2018. Hasta esa fecha, cuando los estudiantes acreditaban mediante la presentación de un certificado de nivel de idioma de alguno de los centros acreditados al efecto, bastaba con una referencia general al nivel superado (B1 o B2, según los casos)

La citada Resolución indicaba que, a partir del curso académico 2018/2019, en las certificaciones que expresan individualmente la calificación obtenida en cada destreza sólo se reconocerá acreditado el nivel de idioma requerido si se ha obtenido el mismo nivel de competencia en todas y cada una de las cuatro destrezas –*listening, reading, speaking, writing*-. Es decir, a partir de la entrada en vigor de la nueva normativa, se comprobará en la certificación en todas y cada una de las destrezas se ha alcanzado el nivel requerido, denegándose el reconocimiento cuando no sea así. Dicha norma fue publicada en el Boletín Oficial de nuestra Comunidad Autónoma y se dio además publicidad en la Universidad.

La entrada en vigor de la citada Resolución ha causado en puntuales casos algún problema para aquellos estudiantes que durante el curso 2017/2018 se encontraban matriculados en el último año de sus respectivos Grados, o se encontraban pendientes de finalizar los mismos y no pudieron hacerlo hasta la convocatoria especial de finalización, o estaban a la espera de ser admitidos en alguno de los Másteres que oferta la UCLM para el curso académico 2018/2019. Al objeto de solucionar esas situaciones problemáticas y transitorias el Vicerrectorado de Internacionalización dictó una resolución complementaria de 5 de febrero de 2019, posibilitando en estos casos excepcionalmente, el reconocimiento de los certificados de nivel del idioma extranjero de aquellas instituciones que certificaban la consecución del B1 con una puntuación global y sin tener en cuenta la superación de cada una de las destrezas en el mismo nivel de manera separada.

No obstante, a la DU llegaron algunas otras solicitudes de estudiantes que finalizaron sus estudios con posterioridad a la entrada en vigor de la nueva normativa que ya estaba

vigente. En muchos de los casos los estudiantes creían que se lesionaba su derecho por haber empezado la titulación con una norma y finalizado con otra; y en otros, por señalar que no se había dado publicidad suficiente al cambio normativo.

En este contexto, como se ha señalado al inicio de este apartado, se comprobó que la norma, no sólo había sido publicitada en el BOCLM, sino además, que se había remitido a todos los estudiantes, por lo que se recordó en todos los casos, que los estudiantes deben tener también la debida diligencia en la lectura y conocimiento de los requisitos aplicables y vigentes para cada materia.

No obstante, en las labores de comprobación sí pudimos constatar que la información en la Web del Centro de Lenguas de la UCLM no era suficientemente accesible a los estudiantes -en términos de visibilidad de la información y comprensión de su contenido-. Por otro lado, también pudimos constatar que la información sobre la acreditación del nivel de idiomas que aparece en las páginas Web de Centros o Titulaciones no estaba en todos los casos actualizada. En este contexto, al objeto de adecuar y mejorar la publicidad, se dirigió una Recomendación al Vicerrectorado de Internacionalización y Formación Permanente para que impulsara la actualización de la página Web del Centro de Lenguas -que se hizo de manera inmediata-, así como para que comunicara a los Centros y Facultades la necesidad de actualizar, si no se había hecho, la información y, en su caso, para que subrayara la utilidad de hipervincular en este apartado, la información de sus Web a la del Centro de Lenguas ya que, con esta medida, cada vez que se modifique la información en este último órgano, de manera automática quedará actualizada la del resto de Webs.

d. Sobre los reconocimientos y transferencia de créditos

También ha habido algunas quejas sobre aspectos relativos a los reconocimientos y transferencias de créditos, regulado por la normativa del mismo título aprobada por Consejo de Gobierno de 18 de junio de 2009 y modificada con fecha de 21 de febrero de 2009. En síntesis, se pueden concretar en tres los motivos de queja que han llegado a esta DU: los referidos a los plazos de resolución; los referidos a la falta de seguridad jurídica en las materias que van a ser reconocidas (cuando se refieren a asignaturas demandadas habitualmente en situaciones análogas); y, en tercer lugar, a la desigualdad

de criterios entre Campus con las mismas titulaciones, creando una desigualdad de trato entre los estudiantes UCLM.

Por lo que se refiere a la duración de estos procedimientos, los estudiantes se quejan de la tardanza en la resolución de manera que, en algunos casos, cuando se les notifica la decisión con las asignaturas reconocidas es prácticamente al final del cuatrimestre, lo que puede incidir muy negativamente en los resultados y aprovechamiento del citado periodo. Esto es especialmente gravoso, cuando parte de las asignaturas cuyo reconocimiento se solicitaba eran precisamente del primer cuatrimestre. En este contexto, y sin perjuicio de llamar a los órganos y comisiones responsables a agilizar su tramitación, creemos que la medida más segura sería modificar la normativa y establecer un plazo máximo para resolver estas solicitudes. Este plazo contribuiría de manera muy directa a la mejora en la eficiencia y, por supuesto, en la planificación de los estudios de los alumnos en esta situación. Por otro lado, también contribuye al buen desarrollo de la docencia, pues en muchos casos las decisiones alteran los estudiantes que permanecen en una asignatura o bien que, ante una decisión denegatoria, se tienen que integrar en el desarrollo de la misma.

En segundo lugar, hemos advertido también los problemas que se plantean ante la inexistencia de tablas orientativas sobre los posibles reconocimientos en aquellas asignaturas cuyo reconocimiento se solicita con cierta frecuencia. Ciertamente el proceso de reconocimiento y transferencia es muy casuístico, por la cantidad de situaciones individuales que se pueden dar, pero, ello no obsta para que, en los casos en los que existe una cierta frecuencia en las asignaturas -y titulaciones de procedencia- utilizadas para solicitar el reconocimiento, se elabore una tabla de reconocimientos, lo que puede contribuir, no sólo a la seguridad jurídica, sino a la eficiencia en la resolución de estas solicitudes.

En tercer lugar, resulta aún más preocupante la situación que se genera en torno a los reconocimientos de las asignaturas entre las mismas titulaciones en los distintos Campus, precisamente por atentar contra el principio de igualdad. Esto sucede en aquellos casos en los que, por ejemplo, un estudiante ha cursado una titulación y desea cursar una segunda en la que existe posibilidad de reconocer asignaturas ya cursadas y superadas de aquélla. Hemos podido constatar que, en el caso de titulaciones idénticas en distintos Campus, se llega a resoluciones de reconocimiento de créditos sustancialmente diferentes, lo que, además de atentar contra la seguridad jurídica e igualdad de trato de los

estudiantes, perjudica la imagen de nuestra Institución. En estos casos, que no son deseables, se hace preciso que las Comisiones encargadas de resolver acudan a lo previsto en el art. 12.1 de la normativa aplicable y procedan a *“Elaborar, en coordinación con los Departamentos que correspondan, tablas de reconocimiento para aquellos supuestos en que proceda el reconocimiento automático de créditos obtenidos en otras titulaciones oficiales de Grado, de la misma o distinta rama de conocimiento, o en titulaciones oficiales de Máster Universitario. Las tablas de reconocimiento serán públicas para informar con antelación a los estudiantes sobre las materias o asignaturas que les serán reconocidas”*.

Estas tablas, además, deberán ser idénticas en todos los Campus por lo que esta DU apela muy especialmente a la necesaria coordinación entre los centros, departamentos y comisiones de reconocimiento y transferencia de créditos. Dada, además, la particular gravedad de esta situación ha sido puesta en conocimiento del Vicerrectorado de Docencia para que adopte las medidas necesarias al efecto.

e. Sobre la disciplina académica

Particular preocupación existe entre el PDI sobre los aspectos relativos a la disciplina académica, en concreto, respecto a la realización fraudulenta de exámenes, TFGs y TFM, así como a los problemas de comportamiento de alumnos, en algunos casos, durante la revisión de exámenes, colocan al profesorado en una situación delicada y de tensión.

La preocupación debe enmarcarse en el exiguo marco normativo aplicable, lo que hace difícil enfrentarse a estas situaciones. No obstante hay que tener en cuenta, en primer lugar, que el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario señala, en su art. 13.2b) el deber de todo estudiante de *“Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.”* Y el apartado d) de ese mismo precepto añade la necesidad de *“Abstenerse de la utilización o cooperación en procedimientos fraudulentos en las pruebas de evaluación, en los trabajos que se realicen o en documentos oficiales de la universidad.”*

Ciertamente, para la sanción de estas conductas sigue sin desarrollarse la Disposición adicional segunda del Estatuto del Estudiante Universitario de 2010, lo que supone que

todavía carecemos de un marco regulador nacional y actual que establezca la disciplina académica de manera adaptada al contexto normativo vigente. En este sentido, seguimos teniendo que acudir al Reglamento de Disciplina Académica de 1954 que, no sólo por su carácter preconstitucional, sino por el tiempo transcurrido, resulta absolutamente ineficaz en el contexto que vivimos.

Existen, sin embargo, algunos instrumentos que queremos recordar en este momento para resolver los problemas de disciplina académica, comenzando por aquellas que el PDI puede disponer por sí mismo y aquéllas otras que son competencia de otros órganos de gobierno.

Por lo que se refiere a las primeras, hay que recordar que el art. 9 del Reglamento de Evaluación del Estudiante dispone que: *“1. La constatación de la realización fraudulenta de una prueba de evaluación o el incumplimiento de las instrucciones fijadas para la realización de la prueba dará lugar a la calificación de suspenso (con calificación numérica de 0) en dicha prueba. En el caso particular de las pruebas finales, el suspenso se extenderá a la convocatoria correspondiente.*

2. La realización fraudulenta del Trabajo Fin de Grado o Máster conllevará el suspenso en la convocatoria correspondiente y el cambio de tema y director.

Todo ello sin perjuicio del procedimiento disciplinario que contra el estudiante se pudiera incoar, de conformidad con las faltas y sanciones tipificadas en el régimen disciplinario vigente”.

Así pues, si junto a las medidas relativas a la calificación que el/la docente puede adoptar individualmente se estimara necesario el estudio de otras posibles sanciones por la gravedad de los hechos, se podría derivar el asunto al Vicerrectorado de Estudiantes, órgano al que corresponde las competencias relacionadas con el régimen de disciplina académica de los estudiantes así como la potestad disciplinaria en relación con los estudiantes, excepto la imposición de sanciones por faltas muy graves.

f. Sobre la solicitud de medidas de cambio de nombre para estudiantes trans

A la DU llegaron consultas de estudiantes trans que preguntaban sobre las medidas existentes en la UCLM para facilitar la utilización en el entorno universitario de un nombre

que se corresponda con su identidad de género, en aquellos casos en los que el nombre legal no se corresponde con el género con el que se identifican (nombre de uso común). La cuestión se planteaba porque en otras muchas Universidades españolas existen protocolos relativos al cambio de nombre para estudiantes trans y querían averiguar si en nuestra institución teníamos un instrumento similar que protegiera su intimidad y facilitara su integración en la vida universitaria.

Ante la inexistencia en ese momento, de un Protocolo específico, la DU contactó con el Vicerrectorado de Estudiantes al objeto de solicitarle, en el ejercicio de sus competencias, impulsar su aprobación, teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 9.2 conforme al cual *“corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud (...)”*.

En el Vicerrectorado de Estudiantes acogieron de inmediato la propuesta, elaborando un Protocolo para el cambio de nombre de las personas trans e intergénero de la UCLM. Este Protocolo posibilita la utilización, a efectos internos (nombre de usuario en el directorio de la UCLM, cuenta de correo electrónico de la UCLM, carné universitario, listas de clase, censos electorales de la UCLM, etc) de un nombre de uso común. Sin embargo, *“en los documentos oficiales (certificados, títulos y otros) que expida la UCLM relativos a personas que hayan cambiado su nombre de uso común según este Protocolo, constará el nombre que aparezca en el Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, de acuerdo con la legislación vigente” (art. 7 del Protocolo)*.

III. ACTUACIONES EN EL MARCO DEL PROTOCOLO FRENTE AL ACOSO

El art. 23 del Protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al acoso discriminatorio y frente a todas las formas de acoso y violencia de la UCLM (en adelante, Protocolo de actuación frente al acoso), dispone que la DU realizará el control y seguimiento de la aplicación del protocolo *“con el objeto de analizar su eficacia en la prevención, detección y erradicación de situaciones de acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo y violencia en la UCLM”*.

La realización de este seguimiento resulta, desde mi punto de vista, un elemento de gran utilidad porque, por un lado, permite hacer un diagnóstico sobre la situación y salud de los miembros de la comunidad universitaria en este ámbito, lo que además debe consignarse en este informe que, en virtud de lo previsto en el párrafo 2 del citado artículo 23, debe presentarse al Consejo de Gobierno, como así se realizó en la última convocatoria de dicho órgano de fecha 11 de diciembre de 2019. En segundo lugar, porque permite detectar, en su caso, las insuficiencias que puedan existir en los procedimientos previstos, al objeto de proponer medidas de mejora. Y, como consecuencia lógica de lo anterior, porque a su vez contribuye a visibilizar este instrumento, lo que sin duda mejorará y fortalecerá la eficacia preventiva del mismo.

1. Marco de intervención

Al objeto de contextualizar las actuaciones llevadas a cabo desde la Oficina de la DU, se hará una breve referencia al marco normativo de nuestra Universidad. Los objetivos generales del Protocolo, como se señala en el art. 2, son los establecidos en el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo y consisten en:

1º Establecer las medidas oportunas dirigidas a evitar esas situaciones en la UCLM (prevención primaria);

2º Establecer los procedimientos formales e informales adecuados en caso de presentarse una queja o una denuncia de acoso o violencia en el entorno profesional (prevención secundaria);

3º Facilitar la recuperación del proyecto de vida personal y profesional de la persona sometida a acoso o violencia en el entorno profesional una vez haya quedado acreditada la realidad de la denuncia (prevención terciaria).

En este contexto, en el Protocolo se incluyen las correspondientes definiciones de las distintas modalidades de acoso, acompañadas de un listado meramente ejemplificativo de situaciones que pueden considerarse acoso, y que orientan a los miembros de la comunidad universitaria en la valoración de su situación.

Para lograr estos objetivos, el protocolo frente al acoso dispone de distintas herramientas que, de manera muy sintética consisten en: (1) *medidas de difusión del protocolo y formación y sensibilización* en este ámbito, así como los (2) procedimientos para su tramitación, que pueden ser informales o formales. Los primeros están pensados para situaciones de escasa o mínima entidad y consisten básicamente en poner en conocimiento de la DU una situación de las descritas en el protocolo con el objeto de que se lo comunique a la persona que causa dicha situación para que cese en la misma o adopte la medida que sea necesaria para ponerle fin o bien, en su caso, para solucionar el problema a través de una mediación. Por su parte, el procedimiento formal está dirigido para atender situaciones de mayor entidad o gravedad, que comporten una actividad de investigación y valoración y que, en caso de considerarse que efectivamente los hechos relatados son constitutivos de acoso pueden terminar en un procedimiento disciplinario (de ahí que precisamente este cauce se denomine “procedimiento disciplinario formal”).

Estos procedimientos se tramitarán, bien a instancia de parte afectada (que sea miembro de la comunidad universitaria) respecto a situaciones generadas en el entorno universitario, bien en cumplimiento del deber de denunciar a que se refiere el art. 12. A este respecto, quisiera recordar a todos los miembros de la comunidad universitaria su deber de colaborar en la detección de conductas que pueden ser constitutivas de acoso y puesta en conocimiento de las autoridades competentes, deber además, reforzado, en quienes ostentan la condición de funcionario o trabajador público.

2. Gestión de solicitudes en la Oficina de la DU al amparo del Protocolo frente al acoso

La valoración general, sobre la base de las actuaciones activadas en la Defensoría, en nuestra Universidad es positiva. En efecto, desde el punto de vista cuantitativo, el número de supuestos planteados es muy bajo. Así, por lo que se refiere al año 2019, se han tramitado tan sólo 5 casos en toda la Universidad, cifras que van en la línea de lo sucedido en los dos años inmediatamente anteriores (2018 y 2017) en los que el número de casos fue de 6 en cada uno de ellos. Por lo que se refiere a los datos concretos del año corriente, 2 casos fueron presentados por PAS y 3 por PDI y por género, 3 casos por

mujeres y dos, por hombres. En todos los supuestos, el procedimiento que se ha seguido es el de “acoso informal”, si bien, en dos de los casos que iban referidos a una misma situación, se ha tenido que acudir a implementar la tramitación con medidas complementarias competencia de la DU, generándose una especie de procedimiento “mixto” o intermedio, dadas las peculiaridades de la situación. Por otro lado, y en comparación con años anteriores, hay que destacar que no ha habido ningún caso impulsado por estudiantes. En cuanto al resultado de los asuntos tramitados en la DU:

- un caso ha sido inadmitido, por extemporáneo;
- un segundo caso, desestimado, por no concurrir circunstancia alguna que permitiera considerar esa situación como acoso;
- en los tres casos restantes, se habló con la persona afectada, lográndose en todos ellos el compromiso de cesar en la actuación o conducta generadora de esa situación que se percibe como de “acoso” por quien interpuso la solicitud.

Además, también desde el punto de vista cualitativo, se puede afirmar que los casos que han llegado a esta Defensoría, en su mayoría, no revisten gran gravedad, lo que no significa que no sean percibidas o que no hayan generado tensión/angustia/miedo/frustración en quienes han vivido esas situaciones particulares y que han solicitado la activación de los respectivos procedimientos, si bien en uno de los asuntos tratados, de cierta complejidad, sí se observó un notable grado de afección psicológica de las partes implicadas.

3. Conclusiones y propuestas de mejora

Con carácter general y sobre la base de las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito del *Protocolo de acoso*, nuestra comunidad universitaria presenta un índice bajo de solicitudes de activación del citado protocolo, lo que en sí es un signo positivo, si bien no puede desconocerse que puede que algunas situaciones no se hayan llegado a comunicar a ninguna autoridad universitaria.

Así pues, aunque son pocos los casos que se han suscitado desde la puesta en funcionamiento del protocolo, sí hemos podido detectar, desde la ODU algunas posibles insuficiencias o disfunciones que pueden sintetizarse en los siguientes aspectos:

1. La necesidad de modificar el plazo establecido en la norma para poder denunciar este tipo de situaciones (3 meses desde que sucedió el último acto de acoso, conforme a lo previsto en el art. 11.4), lo que supondrá una mejora notable de la protección que brinda este instrumento. Nos hemos encontrado con la imposibilidad de entrar en algún asunto por haber superado el citado lapso temporal, lo que ha generado la consecuente frustración y sentimiento de desamparo de quien presenta la solicitud. Sin embargo, no hay que desconocer que, en algunas situaciones, la víctima no se decide a denunciar hasta que la relación académica, profesional, etc, ha cesado, precisamente por miedo a posibles represalias o a un empeoramiento de la situación (pensemos, por ejemplo, en un estudiante que no denuncia hasta haber superado una asignatura). Por ello, y al objeto de reforzar el ámbito de tutela, desde la ODU se propone ampliar hasta los 6 meses el tiempo transcurrido desde el último acto de acoso.
2. Asimismo, estimamos que puede resultar más operativo ampliar la regulación del procedimiento informal, permitiendo en ocasiones llevar a cabo una cierta actividad investigadora para la concreción de los hechos, así como la posibilidad de que se adopten las medidas que procedan para poner fin a la situación de acoso, como forma de prestar una mejor atención a casos que tienen una cierta entidad o gravedad, pero no suficiente como para ser derivada al procedimiento disciplinario formal.
3. Finalmente, creemos necesario hacer algunos ajustes para adecuar esta norma a los tiempos e instrumentos jurídicos actuales como, por ejemplo, posibilitar la presentación de denuncias *por correo electrónico*; regular el archivo y documentación de todas las actuaciones observando las medidas de diligencia debida y confidencialidad, entre otras.

Estas propuestas de reforma fueron transmitidas y debatidas con los responsables de la elaboración del diagnóstico del Plan de Igualdad de nuestra Universidad con quienes tuve una reunión al objeto de consensuar la oportunidad de estas modificaciones que, han sido integradas en el texto revisado del Protocolo que se

acompañará y debatirá como uno de los Anexos del Plan de Igualdad actualmente en tramitación.

IV. COORDINACIÓN DE ACTUACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Es relativamente frecuente que muchos de los asuntos que llegan a la DU evidencien, a partir de una o varias situaciones concretas o individuales, problemas comunes o que pueden tener un alcance más general. En estos casos, con el objetivo de prevenir futuros conflictos, se han ido elaborando algunas recomendaciones y/o sugerencias en las que, tras señalarse los problemas que se han encontrado, se recuerda el marco normativo o las posibles medidas a adoptar para evitar lesionar derechos de los miembros de la comunidad universitaria. Estas recomendaciones han sido dirigidas a los Vicerrectorados competentes con la petición, en caso de que estimaran adecuadas las medidas cuyo impulso se solicitaba, de que fueran trasladadas a los órganos/unidades/miembros de la comunidad universitaria afectados.

A continuación, se enumeran algunas de estas recomendaciones y sugerencias que se han remitido durante el año 2019 y que en todos los casos han sido atendidas rápidamente.

Se trasladó a los Vicerrectorados de Estudiantes y de Docencia los problemas anteriormente citados relativos tanto a las guías docentes, sistemas y criterios de evaluación, como a la publicidad de las calificaciones y revisión de exámenes, solicitando que se hiciera llegar a todos los equipos directivos y coordinadores de curso y grado, la necesidad de tener en cuenta el respeto a la normativa vigente y que tuvieran especial cuidado en comprobar, en el momento de la validación de las guías, que se cumplen los límites establecidos en el Reglamento. Asimismo, y en relación con la calificación, se recomendó que se elaborara un recordatorio al profesorado, bien directamente o a través del equipo de dirección, sobre la necesidad de cumplir los requisitos de publicidad y revisión, ajustándose a los criterios establecidos en la normativa vigente. Y que, asimismo, se recuerde a los Tribunales de Revisión, la necesidad de cumplir los plazos establecidos en el Reglamento de Evaluación del Estudiante y de la necesidad, en su caso, de acordar la suspensión del procedimiento conforme a la normativa arriba indicada.

Finalmente, para el caso de los profesores asociados, que los compañeros de Área orienten a los profesores asociados, al objeto de evitar problemas en este ámbito.

Se trasladó al Vicerrectorado de Docencia la necesidad de advertir a los equipos directivos de los centros que, durante el proceso de evaluación del profesorado con las encuestas que deben rellenar los estudiantes, se recuerde que el profesor no debe estar presente o, si lo está, que se coloque en un lugar de la clase donde no pueda observar las respuestas que dan los estudiantes ni, por supuesto, puede recoger personalmente las encuestas.

En los aspectos relativos a las dudas surgidas por el cambio normativo en la acreditación del nivel de idioma para la obtención del correspondiente título universitario se recomendó al Vicerrectorado de internacionalización y formación continua, como se ha expuesto, mejorar la publicidad de esta información en la Web del Centro de Lenguas y advertir a los Centros de la necesidad de tener actualizada esta información en sus respectivas páginas Web.

En relación con la protección de datos personales en la publicidad de las calificaciones, se remitió a Secretaria General una resolución de la AEPD recibida a través de la DU de las Islas Baleares con la petición de que se comunicara a todo el profesorado y Centros para que adoptaran las medidas adecuadas al efecto.

V. OBJETIVOS DE FUTURO

La experiencia del primer año en el desempeño de las funciones de DU nos han hecho programar algunas actuaciones para el futuro más inmediato con el objetivo de mejorar el servicio que se presta desde la DU y, como se señala en el marco normativo a que se ha hecho referencia al inicio de este informe, contribuir a la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad. A este fin y junto con la indispensable atención a la gestión de cuantos asuntos lleguen a la ODU, quisiéramos adelantar a este Claustro Universitario los dos principales objetivos que nos proponemos llevar a cabo en los próximos meses, que creemos que puede incidir de manera muy directa en la mejora de los servicios de la DU.

1. Fortalecer la comunicación y coordinación con los distintos colectivos.

Durante este primer año, con el objetivo de fortalecer la comunicación y coordinación, conocer mejor los ámbitos de actuación de otros órganos o colectivos, desde la DU se han celebrado reuniones con representantes de los sindicatos, la inspección de servicios, el SAED y los servicios de prevención de riesgos laborales, lo que no sólo ha facilitado las actuaciones en asuntos concretos, sino que ha generado sinergias de trabajo que contribuyen a mejorar la prestación de las funciones encomendadas a la DU.

Siguiendo esta inquietud por reforzar la coordinación y colaboración con los distintos colectivos, se ha impulsado, ya a principios de este año, una ronda de visitas a todos los Campus de la UCLM para, en esta primera fase, tener encuentros personales con representantes de los equipos directivos de Centros y Departamentos y coordinadores de todas las titulaciones, así como con los representantes de los alumnos. Estas visitas son independientes y el complemento a los desplazamientos que desde la DU se han de realizar cuando, la gestión de los asuntos requiere la programación de entrevistas personales con los sujetos afectados.

El objetivo principal es contribuir a hacer visible el papel de la DU, explicar nuestra labor, mejorar la coordinación entre los distintos niveles de protección con los que cuenta la Universidad -pues, no puede olvidarse, como ya se ha señalado anteriormente, que uno de los niveles más cercanos para la tutela de derechos y solución de conflictos está en los órganos de gestión y dirección académica de los centros y titulaciones -, abrir o, en su caso, mejorar las vías de colaboración y comunicación y, lo que es más importante, escuchar las inquietudes, problemas o dudas que nos puedan trasladar con el objeto de valorar posibles acciones de mejora. También resulta una herramienta de particular virtualidad práctica ya que nos ha permitido un conocimiento más próximo de las singularidades de los distintos Campus.

Nuestra intención es, además, consolidar estos encuentros, al menos anualmente, y también extenderlos a todo el profesorado, personal de administración y servicios y alumnos.

2. Actualización del Reglamento del Defensor Universitario

Debido a los avances normativos y técnicos por el tiempo transcurrido desde la aprobación del vigente Reglamento del DU, se hace necesario una actualización del RDU al objeto de adaptar las referencias normativas, ya que se remite a disposiciones administrativas o de la propia UCLM que ya no están vigentes y adaptar algunas previsiones normativas a la realidad práctica, sin que implique un cambio sustancial del texto vigente.

De manera similar y con la misma finalidad nos proponemos revisar y actualizar la Carta de Servicios del DU, así como actualizar la página Web de la DU haciendo más accesible la información.

VI. RELACIONES INSTITUCIONALES

Los días 16 y 17 de mayo de 2019, se celebró en Madrid el XIII encuentro de DU del G9, en la sede de la Universidad Carlos III que amablemente había cedido las instalaciones para la celebración de este evento. El grupo de DU del G9, junto a la CEDU (Conferencia Española de Defensores Universitarios) constituyen foros de enorme utilidad práctica pues permiten poner en común problemas que afectan a las DU, conocer las experiencias de otras Universidades y las herramientas o soluciones que utilizan para resolverlas, lo que contribuye de manera muy directa a la mejora de las prácticas en las distintas DU.

La reunión del G9 de Madrid trató tres temas que también constituyen frecuente objeto de atención en las distintas universidades como son la situación de los estudiantes con necesidades especiales (necesidades médicas, estudiantes que trabajan y conciliación familiar); los problemas del fraude académico y las consecuencias para las Universidades, los profesores y los estudiantes; y, por último, los precios públicos de matrícula y las exenciones de estos en cada comunidad autónoma.

Por lo que se refiere al primero de los temas, el debate se centró en los problemas con los que se encuentran las Universidades para atender las necesidades especiales -la falta de medios materiales y/o humanos- y en las dificultades que, en ocasiones, genera

ya la simple consideración de qué es una necesidad especial y cuándo debe ser atendida o, en qué casos no resulta justificado y/u obligatorio llevar a cabo alguna adaptación.

En cuanto al fraude académico es una lacra contra la que resulta cada vez más difícil luchar debido a las múltiples vías utilizadas por los estudiantes y la ausencia de un marco normativo disciplinario suficiente para combatir este fenómeno, como ya se ha subrayado. Especial consideración se hizo del eventual plagio en TFGs y TFM, de la utilidad de las herramientas informáticas anti-plagio con la advertencia, no obstante, de la facilidad de “engaño” a estas herramientas (la casuística, a estos efectos, resulta muy variable).

Finalmente, por lo que se refiere a los precios públicos, se puso de manifiesto las importantes diferencias que pueden existir entre las Universidades de las distintas Comunidades Autónomas y las repercusiones que las mismas comporta.

Aprovechamos este informe para anunciar la celebración de la próxima reunión del G9 de Defensores Universitarios que tendrá lugar en nuestra Universidad, en el Campus de Toledo y que previsiblemente se organizará los días 25 y 26 de mayo. Todavía estamos preparando los temas que serán objeto de debate, de los que se dará cuenta puntual a este Claustro.

VII. REFLEXIÓN FINAL Y AGRADECIMIENTOS

No quisiera finalizar este informe sin expresar mi más sincero y profundo agradecimiento, en primer lugar, a los miembros que integran este Claustro Universitario que avalaron mi designación como Defensora Universitaria, lo que para mí constituye un honor a cuyo servicio procuro estar con enorme responsabilidad. Asimismo, a quien me ha precedido en el ejercicio del cargo, el Prof. Jerónimo Betegón, por el trabajo realizado hasta la fecha y los consejos y sugerencias que me brindó durante los encuentros que tuvimos en la transición/traspaso de funciones.

Mi actuación como DU no puede explicarse sin la labor de acompañamiento, apoyo técnico y humano que en todo momento me brinda quien, junto a mí, integra la oficina de la DU, Teresa Caballero. Su papel como defensora adjunta, denominación que recibe en otras Universidades, resulta imprescindible en la gestión de los distintos asuntos

que llegan a esta DU, actuando también con sujeción a los principios de imparcialidad y confidencialidad.

Decía al inicio de este informe que éste ha sido para mí un año de aprendizaje y adaptación, lo que inevitablemente habrá tenido incidencia en el desarrollo de mi función. Por ello quisiera agradecer muy especialmente al equipo de gobierno de esta Universidad, al resto de equipos directivos y de gestión, y, en general, a los miembros de esta comunidad universitaria a los que me he tenido que dirigir en este año solicitando su colaboración o informes, la paciencia que han tenido y el apoyo y la ayuda que me han prestado.

Para finalizar quisiera subrayar a los miembros de este Claustro Universitario ante el que se ha dado cuenta de la actuación de la Defensoría, que la labor de la DU constituye un eslabón más en el complejo engranaje institucional para procurar evitar los conflictos o ponerles fin, así como para velar por la protección de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. Pero, no debemos olvidar que el primer eslabón de esta cadena está integrado por cada una de las personas que formamos esta Institución: la Universidad somos todos y su buen funcionamiento depende de la acción de quienes tenemos el privilegio de integrarla. Por ello una llamada a que continuemos actuando con responsabilidad y sentido colectivo y el agradecimiento de esta DU a esa labor silenciosa y, a veces, invisibilizada pero siempre imprescindible, de quienes, cada día, contribuyen con su esfuerzo, desde sus respectivos ámbitos de actuación, a la mejora de la calidad de nuestra Universidad.