

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

DEFENSORA UNIVERSITARIA



MEMORIA ANUAL 2020

ÍNDICE

I.	Presentación	3
II.	Sobre la organización y funcionamiento de la Defensoría Universitaria	4
III.	Asuntos tramitados en el año 2020	9
1.	La actividad de la DU en cifras	9
2.	La naturaleza y tipo de asuntos tratados	13
2.1.	Consultas	14
2.2.	Quejas	15
2.3.	La mediación, conciliación y otras formas de solución de conflictos	16
2.4.	Cautelas	17
3.	La labor de la DU frente a los problemas generados con motivo de la transición hacia sistemas laborales y docentes <i>online</i> debido a la situación de crisis sanitaria	18
3.1.	Quejas planteadas ante el escenario de docencia virtual	18
3.2.	Problemas derivados de la evaluación <i>online</i>	21
3.3.	Problemas suscitados en la corrección de exámenes, proceso de revisión y entrevistas de autoría.	26
3.4.	Quejas sobre otros asuntos	27
IV.	Actuaciones en el marco del protocolo frente al acoso	31
1.	Marco de intervención	32
2.	Gestión de solicitudes en la ODU al amparo del Protocolo frente al acoso	34
3.	Conclusiones y propuestas de mejora	35
V.	Coordinación de actuaciones y recomendaciones generales	37
1.	Comunicado a varios Centros sobre las consecuencias del fraude académico	37
2.	Alegaciones al documento relativo a la planificación de la docencia para el curso académico 2020/2021	39
3.	Sobre los problemas de evaluación online y las entrevistas de autoría	41
VI.	Objetivos alcanzados en 2020	42
1.	Comunicación y coordinación con los distintos colectivos	42
2.	Actualización del Reglamento del Defensor Universitario	43
VII.	Relaciones Institucionales	44
VIII.	Agradecimientos	45

I. PRESENTACIÓN

El año 2020 está marcado por una circunstancia, sin duda, excepcional y única, como la crisis sanitaria del COVID-19 que ha puesto a prueba a las Universidades españolas, al igual que ha sucedido con otras instituciones, mostrando las debilidades, pero también las fortalezas de nuestro modelo de enseñanza superior. Asimismo, se han hecho evidentes los déficits normativos de nuestro sistema jurídico que, como se señalará más adelante, no estaba preparado para atender algunas de las necesidades generadas en la Universidad como consecuencia del cambio laboral, docente y de evaluación, al haber tenido que pasar, en tiempo récord, de un sistema presencial a un sistema virtual u *online*, lo que ha generado ciertas disfunciones y problemas a los que, con mayor o menor acierto, ha habido que dar respuesta.

De ahí el notable incremento de asuntos tramitados en el año 2020 y su concentración en ciertos periodos temporales. Solo algunos datos y consideraciones previas para presentar el análisis de la labor de la DU el año pasado que se va a realizar a continuación: el número de asuntos tratados es prácticamente dos veces y media mayor que el curso pasado y triplica las cifras de años anteriores; los estudiantes han sido, una vez más, el colectivo que más quejas ha planteado y, si se hace el análisis desde los Campus, el de Ciudad Real es el que presenta el mayor número de peticiones de intervención como en años anteriores. Por asuntos, las quejas sobre evaluación en todas sus facetas y elementos continúan también siendo una constante. Pero más allá de los grandes datos, como consecuencia de la crisis sanitaria, también hay nuevos problemas o aspectos de viejos problemas que alcanzaron una notable presencia o impacto. Solo a título ilustrativo cabe destacar los relativos a la impartición de docencia *online*, el acceso a materiales de estudio, la temporización de los exámenes *online*, las dificultades en materia de protección de datos o los generados por las secuelas del COVID en miembros de la comunidad universitaria.

De todas estas cuestiones se da cuenta en esta Memoria anual elaborada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del *Reglamento del Defensor Universitario* -en adelante, RDU-. Su presentación no debe considerarse como un mero

trámite para dar cumplimiento a un deber normativamente impuesto, sino que alcanza un importante significado, ya que constituye el acto por el que la DU rinde cuentas sobre su actuación y permite a este Claustro Universitario verificar y controlar la actividad y gestión de la DU. A su vez, el análisis de los datos y actuaciones que se van a aportar contribuyen, en cierta medida, al diagnóstico del funcionamiento de la Universidad, tanto como institución, como de los miembros que la componen (PDI, PAS y estudiantes), si bien, como resulta obvio, contextualizado en el complejo escenario de excepción al que nos hemos visto enfrentados y en el tipo y naturaleza de asuntos y funciones atribuidas a la DU.

Con esta finalidad, el citado artículo 15 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 referencias personales que permitan la identificación de los interesados.

Esperamos que este informe contribuya a abrir una reflexión 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.

II. SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Con carácter previo a la exposición de los asuntos gestionados por la DU durante este año y como se ha hecho en ocasiones anteriores, quisiera subrayar algunas características de la labor de los DU que 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.

La ODU tiene su sede en el campus de Ciudad Real, edificio del Rectorado, si bien cuando los asuntos los requieren, nos desplazamos por todos los campus para realizar cuantas reuniones y entrevistas presenciales resulten necesarias, sin perjuicio de las reuniones que actualmente se programan a través de la aplicación informática *Microsoft Teams*.

Desde el punto de vista funcional, los casos, 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 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 sometida a mandato imperativo alguno (art. 1.3 RDU).

Así pues, por un lado, 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 estudiantes- respecto de cualesquiera hechos que tengan lugar en un contexto universitario, tanto a título individual como colectivo**. La DU está a disposición de todos los universitarios ante las múltiples necesidades que puedan surgir (solución de dudas, conflictos interpersonales, protección de derechos, etc.), siempre a

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 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”.

petición del solicitante o, en algunos casos, por derivación desde algún órgano de gestión o gobierno de la Universidad.

Para cumplir con estas atribuciones, se atienden a las **consultas, solicitudes y quejas** que se planteen, realizando, cuando proceda, las oportunas labores de averiguación, y se da respuesta a través de las resoluciones, notificaciones, informes y recomendaciones que, en cada caso, correspondan³. Asimismo, la DU desarrolla 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.

Por otro lado, la creación de esta institución, 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

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 del 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.

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, existen ciertos instrumentos cuya finalidad es dar efectividad a las recomendaciones o sugerencias. A estos efectos se señala que, si dentro del plazo de tres meses no se produjera una medida adecuada a las recomendaciones efectuadas al órgano afectado, o bien no se comunicaran 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 supuestos 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 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 extensiones, 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 se informa claramente sobre el ámbito de acción de la ODU, 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. Junto a ello es necesario tener en cuenta que la solución -o sus efectos- 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.

Finalmente, quisiera hacer referencia a dos aspectos sensibles, íntimamente relacionados entre sí y fundamentales de las actuaciones de todo DU, como forma de llamar la atención a la comunidad universitaria, para pedir su compromiso y respeto con

el funcionamiento de esta institución: la necesidad de entender la función del DU como una institución cuya finalidad es colaborar en la solución de conflictos buscando soluciones que no tienen naturaleza sancionadora y el tratamiento confidencial de los asuntos. Estos caracteres tienen una especial consideración en aquellos asuntos de gravedad por su importancia en cuanto a los derechos lesionados o al número de personas afectadas. La confidencialidad supone que la información de carácter personal utilizada queda, con carácter general, restringida a las personas, profesionales y usos relacionados con la intervención que se haya solicitado, sin que se revele a terceros ajenos al procedimiento y generando el correlativo deber de quienes, por su función, sí han sido informados, de no transmitir dicha información a terceros. No obstante, además, en determinados casos es necesario adoptar adicionales restricciones con el objetivo de otorgar la debida protección a las personas que solicitan el amparo de la DU dado que, de no hacerse así, podría peligrar la solución del conflicto o se podrían producir daños de imposible o difícil reparación, sin perjuicio además de que quedaría quebrantada la confianza de quienes expresamente demandan esta protección ante el miedo a las represalias. Esto ha sido particularmente importante en las quejas colectivas. En estos casos los estudiantes demandan la actuación de la DU ante problemas graves y comunes referidos a aspectos tan diversos como la docencia, programa de la asignatura, trato a los estudiantes en clase o respeto a la normativa vigente en los sistemas de evaluación y solicitan que sus datos individuales no se revelen por el temor de que les pueda generar consecuencias adversas por el docente al que vaya referida la queja. Así, la DU tras comprobar que efectivamente la queja es colectiva (es decir, la sustentan un número significativo de estudiantes) se realizan las actuaciones sin identificar nombre o apellidos de los firmantes, subrayando a la persona frente a la que se dirige la queja, que lo importante es el problema que se traslada, que tiene un carácter general o, en su caso, común a una pluralidad de estudiantes. Desafortunadamente y pese a que la DU ha cumplido siempre con el compromiso de confidencialidad en los términos que, en cada caso y en función de las circunstancias concurrentes, se han acordado con los solicitantes, no siempre se ha logrado, debido a presiones de la persona frente a la que se presentó la queja o a filtraciones externas. Por ello conviene tener siempre presente la responsabilidad en que pueden incurrir

quienes no guardan el más elemental deber de confidencialidad ni respetan las reglas de las actuaciones.

III. ASUNTOS TRAMITADOS EN EL AÑO 2020

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 ODU, 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.

Es necesario tomar en consideración además que, por imperativo normativo, la memoria anual coincide con el año natural y no con el curso académico. Así pues, durante el año 2020 se han atendido un total de 273 asuntos. En estos datos no está integradas ni las peticiones de activación del Protocolo frente al acoso que, por sus características y peculiaridades, serán objeto de una reflexión individualizada en un apartado específico de esta Memoria, ni las numerosas consultas telefónicas con

peticiones de información que, dada la sencillez en la tramitación, no se incluyen a efectos estadísticos. Desde el punto de vista de su distribución temporal, se puede apreciar claramente que el número de asuntos tratados comienza a incrementarse en el mes de abril, con el retorno de las vacaciones de Semana Santa y el proceso de adaptación al sistema docente *online* y alcanza su máxima proyección en los meses de junio y julio, coincidiendo con la finalización del curso, los procesos de evaluación y matriculación.

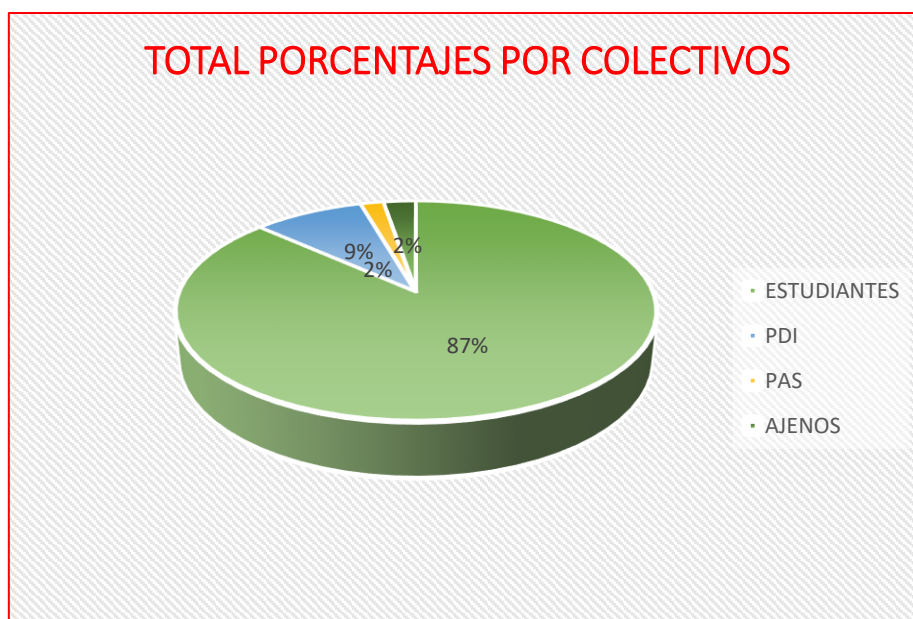


La tabla comparativa con los cinco últimos años pone de manifiesto el notable incremento de asuntos, prácticamente dos veces y media superior a la del año pasado - 127- y el triple de la años anteriores -94, en 2018, 91, en 2017 y 80, en 2016-, motivado fundamentalmente por los nuevos problemas generados como consecuencia de la crisis sanitaria y el cambio a un modelo laboral y docente *online* durante el segundo cuatrimestre del curso 2019-20 y, el inicio del curso 2020-21 sustentado en un modelo de presencialidad adaptada.

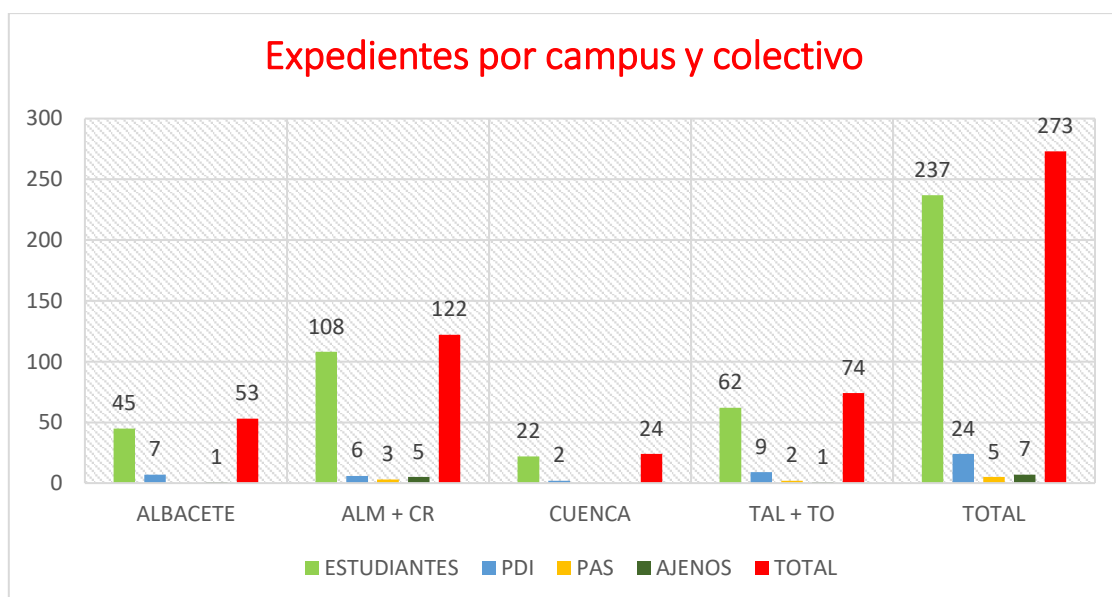


Si atendemos al **colectivo** que mayoritariamente ha presentado más solicitudes en la ODU, nuevamente son los estudiantes quienes hacen un más frecuente uso de nuestros servicios con un total de 237 solicitudes, lo que representa el 87 % de los asuntos gestionados. Le siguen las 24 presentadas por el personal docente e investigador, que corresponde al 9% 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 asuntos⁶.

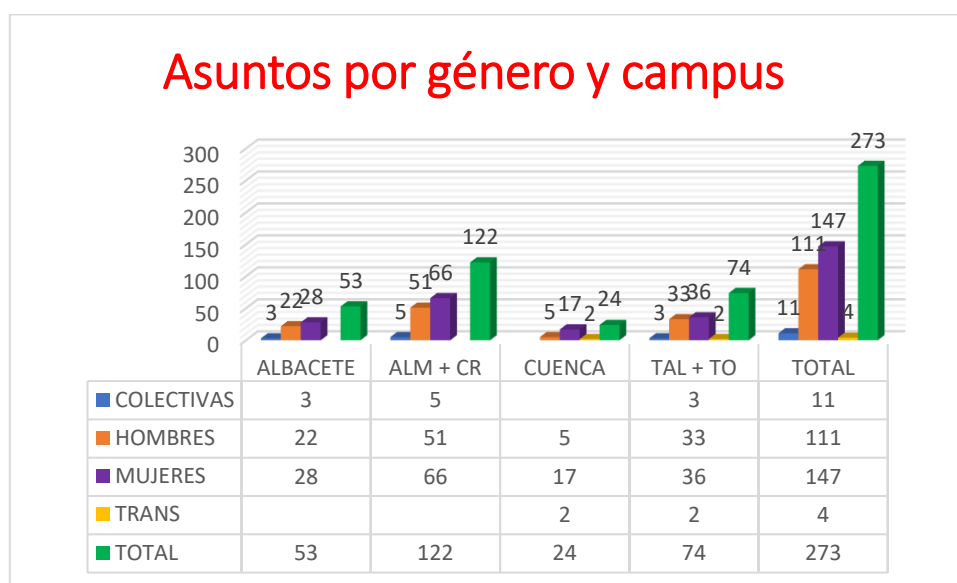
⁶ Los porcentajes aparecen en todos los casos redondeados.



Y también se mantiene el campus de Ciudad Real (y Almadén) como el campus en el que se ha realizado el mayor número de peticiones de intervención de la ODU, con 122, es decir, el 45 %; en segundo lugar, Toledo y Talavera, con 74, lo que representa un 27 % de asuntos; en tercer lugar, Albacete, con 53 -el 19 %- y, en último lugar, Cuenca con 24 -el 9 %-.



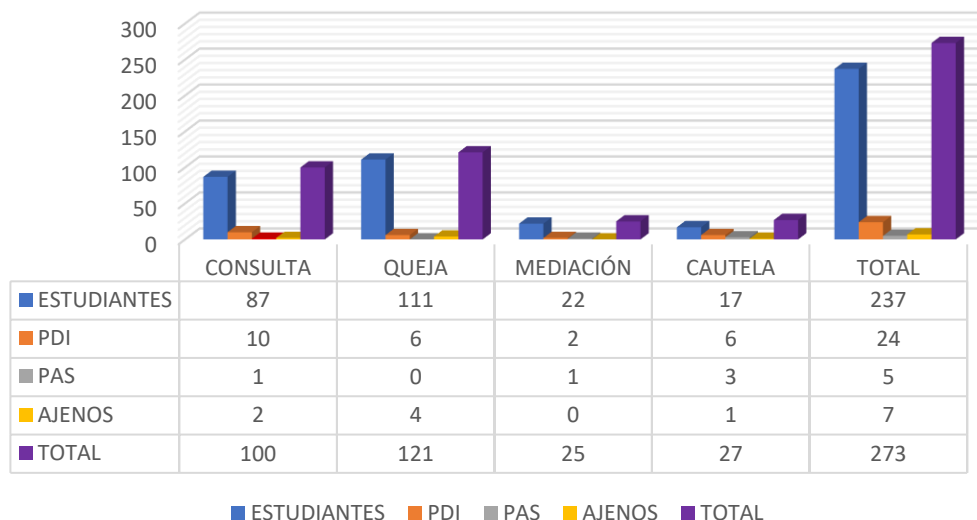
Por **género**, hay una diferencia de 13 puntos del total de las solicitudes el 54 % han sido presentadas por mujeres (147 solicitudes) y el 41 %, por hombres (111). A ello hay que unir un 1 % de solicitudes presentadas por transgénero (4 solicitudes). El 4% restante no se puede clasificar en ninguno de los apartados anteriores, por tratarse de quejas que tienen un carácter colectivo (11). Por Campus, en Albacete se han presentado 22 solicitudes por hombres; 28 por mujeres y 3 colectivas; en Ciudad Real y Almadén, 51 por hombres, 66 por mujeres y 5 colectivas; en Cuenca, 5 por hombres, 17 por mujeres y 2 colectivas; y en Toledo, 33 por hombres, 36 por mujeres, 2 transgénero y 3 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.

Expedientes por colectivo y tipo de asunto



2.1. 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 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 estudiantes, como se puede comprobar ya que, del número total de 100 consultas registradas, 87 han sido realizadas por estudiantes, 10 por PDI, 1 por el PAS y 2 por personas ajenas a la UCLM.

2.2. 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 tal y como se ha señalado anteriormente.

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.

El mayor número de quejas también corresponde al colectivo estudiantes, con un total de 111, al que le sigue el sector PDI, con 6, sin que exista ninguna queja del sector PAS, al igual que el curso pasado y 4 interpuestas por personal ajeno a la UCLM.

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.

2.3. 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 el DU como mediador, 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. A 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.

En el año 2020, se solicitaron un total de 25 peticiones de mediación, conciliación o intermediación, de las cuales 22 correspondieron al sector estudiantes, 2 al sector PDI y 1 al sector PAS.

2.4. Cautelas

Finalmente, denominamos **cautela** al mero registro en el archivo de la ODU 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.

En el año 2020, se consignaron un total de 17 cautelas, de las cuales 6 fueron solicitadas por estudiantes, 6 por PDI , 3 por PAS y 1 ajena.

3. La labor de la DU frente a los problemas generados con motivo de la transición hacia sistemas laborales y docentes *online* debido a la situación de crisis sanitaria⁷

3.1. Quejas planteadas ante el escenario de docencia virtual

La pandemia puso sobre la mesa un gran reto para las universidades públicas españolas que, basadas en un modelo docente esencialmente presencial -sin perjuicio de algunos estudios ofrecidos en modalidad semipresencial y online- al tener que adaptar de manera brusca y en tiempo récord, todas las titulaciones a un modelo virtual. El desafío era inmenso pues, era necesario coordinar, no sólo los esfuerzos institucionales, del profesorado y del PAS para atender las nuevas necesidades de docencia y trabajo virtual, sino lograr a su vez que todos los estudiantes pudieran acceder de manera efectiva al nuevo sistema de enseñanza. El tránsito de un modelo a otro puso de manifiesto algunas de las carencias del modelo universitario, como la enorme brecha digital para algunos estudiantes que carecían de medios tecnológicos necesarios -y también la de algunos miembros del PAS y, puntualmente, del PDI- o la falta de capacitación tanto de docentes como de estudiantes no sólo ni fundamentalmente en el uso de los medios digitales, sino respecto de un uso responsable y respetuoso con los derechos fundamentales de los implicados. Era necesario tener en cuenta que ya no había aula presencial, sino virtual y que ésta se encontraba en domicilios privados en los que, en muchos casos, ni siquiera se disponía

⁷ En el vínculo [Estudiantes : Evaluación online \(preguntas frecuentes\) \(uclm.es\)](https://www.uclm.es/estudiantes/evaluacion-online-preguntas-frecuentes) se puede acceder a las distintas directrices, protocolos u otras herramientas a los que se hace referencia en los siguientes apartados y que sirvieron para regular la docencia y evaluación online durante la crisis sanitaria

de un espacio individual, sino de espacios compartidos con otros miembros de la familia o con otras personas.

En este contexto se generaron un buen número de problemas y las correlativas quejas de estudiantes que pueden sintetizarse del siguiente modo:

1. Falta de medios digitales

- ✓ En algunos casos, los estudiantes afirmaban que no disponían de Internet en sus domicilios, o solo de datos limitados a través del uso de móviles (que prácticamente consumen al descargarse los documentos que se les cuelgan en campus virtual), o red de Internet deficiente.
- ✓ No todos tienen ordenador y en algunos casos es compartido con otros miembros de la familia, algunos de los cuales “teletrabajan”, por lo que la disponibilidad es en horas limitadas y no siempre coincidente con sus horas de clase.
- ✓ También llegaron a la DU quejas de algunos estudiantes que tuvieron que abandonar con carácter urgente sus residencias, dejando allí sus ordenadores que, sin embargo, no pudieron recuperar durante los meses de confinamiento debido a que algunas de esas residencias se convirtieron en lugares destinados a albergar a personal sanitario.

Estos problemas se presentaron sobre todo en las primeras semanas de docencia online, mientras llegaban los medios que, con carácter urgente, se habían provisto en la UCLM por el equipo rectoral, consistentes en préstamo de ordenadores y tarjetas de datos, con lo que se logró paliar en buena medida las quejas de esta naturaleza. Aún así, se hizo evidente la brecha tecnológica entre algunos estudiantes y las mayores dificultades que tuvieron que asumir quienes carecían de medios adecuados y suficientes para enfrentarse al nuevo escenario académico.

2. Respecto a la docencia online:

Sólo como recordatorio y para poder enmarcar las quejas a este respecto hay que recordar que se elaboraron unas instrucciones desde el consejo de dirección de la UCLM

al objeto de unificar criterios de actuación y orientar a todo el profesorado en la labor de impartir la docencia *online*, junto con la provisión de distintas herramientas informáticas (nuevos programas como *Microsoft Teams*), así como documentos orientando sobre modelos de evaluación y recomendaciones al respecto. El punto de partida era que todos los profesores debían dar docencia *online*, si bien se matizó, desde mi punto de vista en previsión de que hubiera algún caso en que no se pudiera materialmente impartir docencia de ese modo, con la posibilidad de que se colgaran materiales a los estudiantes para el seguimiento de la asignatura. Sin embargo, no siempre se interpretaron estas instrucciones en este sentido, de modo que, en algunos casos, algunos docentes optaron directamente por colgar materiales en vez de dar docencia. Asimismo, se solicitó a todo el profesorado que hicieran públicas las adaptaciones necesarias en los sistemas de evaluación, con tiempo suficiente para que los alumnos pudieran conocer las novedades. Se recomendó que se diera preferencia a modelos de evaluación basados en elaboración de trabajos y prácticas, más que en el modelo tradicional de examen, al objeto de evitar los problemas que, como se verán, se generaron a este respecto.

Partiendo de esta sintética descripción, los estudiantes interpusieron numerosas quejas sobre los siguientes aspectos conflictivos:

- ✓ Nos transmitieron las diferencias importantes entre asignaturas incluso de la misma titulación o curso, en las que unos profesores sí dan clase; otros no y cuelgan materiales y, entre éstos, unos, ponen audiovisuales y otros simplemente, materiales para el estudio. En estos casos en los que no tienen apoyo docente, los alumnos sienten que se están “autoexplicando” la asignatura, muchas veces con unas herramientas muy básicas que, unidas a su falta de conocimientos, les coloca en una posición muy precaria.
- ✓ Particular problemática presentaron los estudiantes de ingenierías y ciencias de la salud. Subrayan las dificultades para comprender los desarrollos de los problemas que les cuelgan y que, en algunos casos, no se explican o se explican en tiempo récord -en relación con lo que se haría

en clase- sin que luego los propios estudiantes sean capaces de reproducir la solución del problema por no haberseles explicado de manera suficientemente tranquila en las clases *online*.

- ✓ No siempre la bibliografía recomendada por el profesor es la que encuentran accesible a través de Internet o del acceso a la biblioteca (virtual) que se gestionó para que los alumnos pudieran acceder a los recursos electrónicos.
- ✓ Hubo múltiples reclamaciones solicitando la debida publicidad, coordinación y solución para TODOS los casos. Extractamos algunas de las frases introducidas por los estudiantes que pueden ser representativas de la situación que se les generó:
 - ✓ “Pido que se pongan normas generales y las herramientas necesarias para que yo y muchos estudiantes en la misma situación puedan superar el curso sin tener en cuenta situaciones personales, ya que no podemos permitirnos perder este curso”.
 - ✓ “En esta situación parece que nadie toma la batuta y cada cual hace la guerra por su cuenta, hacen falta directrices generales coherentes y coordinadas a las que todos se puedan acoger de forma que no se discrimine a nadie”.
 - ✓ La falta de coordinación entre los profesores del curso nos provoca una sobrecarga de trabajo, por las nuevas actividades de evaluación y por los materiales que tenemos que estudiar en defecto de las clases que no se imparten.

3.2. Problemas derivados de la evaluación *online*

La evaluación en el entorno virtual también supuso un gran reto ya que se debía conjugar la realización de los exámenes en las condiciones más similares posibles a la presencialidad, tratando de minimizar los riesgos del fraude académico, con el necesario respeto a la protección de los derechos de los estudiantes, entre ellos, los derechos a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de datos. Para ello se requería elaborar

de nuevos instrumentos *ad hoc* (instrucciones, circulares, recomendaciones, etc.), de muy diversa eficacia jurídica que, cumpliendo la normativa académica de evaluación preexistente -en nuestro caso, entre otros, el reglamento de evaluación del estudiante- establecieran las necesarias adaptaciones al modelo virtual que, además, garantizara el debido respeto a la protección de datos. Sin embargo, la búsqueda del equilibrio entre el proceso de verificación de conocimientos a través de exámenes o pruebas de progreso y la protección de los derechos de los alumnos ha chocado frontalmente con el problema de la lucha contra el fraude académico y ha puesto de manifiesto “la clamorosa carencia de una legislación adecuada a la docencia y a los exámenes *online*, más allá de la dispersa normativa académica en manos de las Comunidades autónomas y de las Universidades”⁸.

De ahí que tanto desde la CRUE, como en la mayoría de las universidades españolas se elaboraron guías y recomendaciones sobre la evaluación *online* que, desde mi punto de vista, no fueron del todo satisfactorias. Entre las recomendaciones se proponía establecer un sistema “de evaluación continua” que, por un lado, redujera a su mínima expresión, cuando no eliminara las tradicionales pruebas de progreso o exámenes, e incrementara el uso de otros métodos de evaluación asíncronos como trabajos, debates, prácticas, tratando de evitar, a la vez, la sobrecarga de los alumnos. Y, como modalidades de prueba de evaluación se recomendaba acudir a distintas modalidades como examen oral, prueba escrita abierta, prueba objetiva, *one minute paper*, trabajo académico, mapas conceptuales, portafolio, proyectos, resolución de problemas o casos, etc⁹.

Como en la evaluación presencial, la realización de estos procesos de evaluación en un entorno virtual requiere del tratamiento de datos personales como la identificación de los estudiantes; la gestión técnica (a través de claves de acceso), administrativa y académica de las pruebas; los controles sobre el desarrollo de las pruebas y la revisión de las mismas. Y en estas labores de control se planteaba el

⁸ ARENAS RAMIRO, M., “Cámaras e imágenes personales en el proceso de aprendizaje universitario”, en *Revista de Educación y Derecho*, n. 22 (2020), p. 3

⁹ Como puede comprobarse en las directrices que se dieron en la UCLM consultables en: [Innovación educativa : UCLM no para](#)

problema de las facultades que tenía el profesorado, si se podía exigir la visualización de los estudiantes y la grabación de su imagen y voz y, en caso afirmativo, con qué límites¹⁰. Sin embargo, las posibilidades del profesorado de llevar un control de la realización de los exámenes equivalente a un escenario presencial son bastante reducidas, dada la imposibilidad de utilizar controles biométricos o visualización de 360º por resultar desproporcionados para la finalidad perseguida (dicho de manera muy sintética y sin perjuicio de algunas matizaciones, en estos casos prevalece el derecho fundamental a la protección de datos, sobre el control del examen) y, por carecer de una base normativa suficiente que, regulando las condiciones para su desarrollo, legitimara, aunque fuera de forma restrictiva, su utilización. De ahí que el modo más eficaz de luchar contra el fraude académico venga más bien de la mano de **elegir una correcta modalidad de evaluación**.

En este contexto, también la evaluación *online* ha sido fuente de importantes quejas y demandas, no sólo desde los estudiantes, sino desde el profesorado. Por lo que se refiere a los primeros, estos han sido los aspectos que han generado un mayor número de quejas:

1.-Trato de los profesores: poca empatía, escasa información sobre los exámenes, idea permanente de sospecha. Sirvan de ejemplo algunos de los mensajes recibidos por los estudiantes que fueron remitidos a la DU:

- ✓ "Dado lo excepcional de esta situación y el carácter peculiar de un sistema de evaluación NO presencial, los profesores de la asignatura

¹⁰ El marco jurídico para atender a estas cuestiones resulta bastante complejo ya que no existe una normativa específica para las Universidades, por lo que hay que acudir a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. En estas normas se establece que el tratamiento de datos personales debe cumplir con unos requisitos y principios legalmente establecidos (arts. 5 RGPD y 4, 5 y 11 LOPDGD) y tener una base que los legitime (arts. 6 RGPD y 6 a 8 LOPDGD) no resultando, con carácter general, el consentimiento del alumno en las pruebas de evaluación una base suficiente, puesto que se considera que en estos casos no existe auténtica "libertad de elección" y por tanto, el consentimiento no puede otorgarse válidamente. Sobre el marco normativo y las recomendaciones dadas en la UCLM, vid. más ampliamente el "Informe sobre la protección de datos personales en un entorno de evaluación no presencial en la Universidad de Castilla-La Mancha ante la crisis del COVID-19", elaborado por el delegado de protección de datos de la UCLM.

velarán, aún más si cabe, por practicar un sistema de evaluación justo, fiable y equitativo donde cada alumno muestre sus conocimientos de la asignatura de forma individual. Por ello, una vez corregidos los exámenes, **los profesores se reservan el derecho a realizar a los alumnos las entrevistas individuales que consideren oportunas sobre las tareas entregadas"** (extracto de mensaje remitido a los alumnos sobre los sistemas de evaluación).

- ✓ Los exámenes se harán *on-line*, por ello, **debéis conseguir los equipos, aplicaciones o sistemas que os permitan hacerlo en un tiempo muy reducido** (extracto de mensaje remitido a los alumnos sobre los sistemas de evaluación).
- ✓ En algunos mensajes, como los anteriores, en los que se anuncia a los alumnos los sistemas de evaluación adaptados a la situación actual, **no se señala qué solución o qué posibilidades alternativas** puede haber cuando, o bien no puedan acceder a esos programas; o bien su sistema de Internet no le posibilite evaluación síncrona. Ni siquiera se les menciona la posibilidad de que acudan al profesor para transmitir su situación individual y pedirle una solución.

2.- Por lo que se refiere a los sistemas de evaluación:

- ✓ Las quejas vienen particularmente referidas a la utilización de la evaluación síncrona tipo test, porque los profesores, en algunos casos al objeto de evitar fraudes, establecen tiempos de respuesta muy cortos, en ocasiones, excesivamente cortos, sin poder revisar las respuestas anteriores, y sin que se tome en consideración los problemas de acceso o lentitud de red que puede haber.

Por otro lado, tanto profesores, como algunos estudiantes, mostraron su preocupación e inquietud por luchar contra el fraude académico, con sospechas ya no sólo de posibles fraudes individuales, sino de un aumento exponencial de exámenes hechos en "colaboración" por grupos de estudiantes, incluso, en sus manifestaciones

más graves, ayudados por academias. Desde DU se buscaron herramientas para tratar de articular la preocupación sobre los aspectos relativos a la disciplina académica, en concreto, respecto a la realización fraudulenta de exámenes, TFGs y TFM, informando sobre los instrumentos de que se dispone en el exiguo marco normativo aplicable, lo que hace difícil enfrentarse a estas situaciones. Así por un lado, hay que considerar lo dispuesto en el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario que 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.” 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, 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. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el Por otro lado, el art. 9 del Reglamento de Evaluación del Estudiante que se refiere tanto a las posibles consecuencias académicas relativas a la calificación (suspenso con 0) como, en función de la gravedad de los hechos, a otras consecuencias disciplinarias.

También se elaboró un comunicado que se remitió a varios centros a petición de los equipos directivos y del que se incluye su contenido íntegro en el apartado correspondiente.

3.3. Problemas suscitados en la corrección de exámenes, proceso de revisión y entrevistas de autoría.

La carencia de instrumentos que permitan reproducir, casi de modo idéntico a un entorno físico, los controles en los exámenes virtuales, ha llevado a los profesores, en ocasiones, a un exceso de celo en la comprobación de la autoría de los exámenes, con la sospecha permanente de que los alumnos han copiado. Para ello, además de la experiencia y las alertas o sospechas ante la existencia de ciertas evidencias (“datos raros”, errores reproducidos en varios alumnos, etc), se ha acudido a herramientas virtuales de control del fraude académico. La consecuencia de estas técnicas, en caso de que se concluya que efectivamente lo ha habido, es, según los casos, bien suspender la prueba, o bien incluso la convocatoria. En todo caso, permanece el derecho del alumno a la revisión de exámenes por los canales normativamente previstos, si bien en este contexto se hace particularmente necesario (1) garantizar el derecho de contradicción y alegación del alumno y (2) previamente, informarle de qué elementos han llevado al profesor a deducir y concluir que ha habido fraude, no bastando la mera sospecha de que el examen está demasiado bien. Es decir, existe una obligación reforzada del profesor de justificar la calificación y los elementos de prueba de que se ha valido para determinar el fraude. Y también el deber de posibilitar que el alumno pueda justificarse, para lo cual se deberá llevar a cabo lo que, en la UCLM se ha denominado “entrevista de autoría”.

En efecto, ante la inexistencia de un marco normativo más preciso, en la UCLM se elaboraron, con la colaboración de la DU, una Directrices sobre la citada “entrevista de autoría”, con la finalidad de que los profesores conocieran los límites y pudieran así ejercer, con respeto a los mismos, sus funciones evaluadoras y correctoras. Se trataba de establecer algunas pautas que ordenaran este tipo de procesos en un escenario virtual, ya que se habían generado situaciones de difícil encaje, tanto por los profesores (en algunos casos revisaron de oficio calificaciones de estudiantes en actas cerradas, sin cobertura legal), como por los estudiantes (que, cuando acudían a la reunión de revisión se negaban a facilitar ningún tipo de respuesta ante las preguntas del profesor para intentar contrastar la autoría del examen ante evidencias de posible fraude). De ahí que

en las directrices se subrayara la necesidad de hacer estas entrevistas, señalando los elementos de sospecha y permitiendo al profesor la posibilidad de indagar, con el correlativo deber del estudiante de mostrar una actitud colaboradora con el profesor, posibilitándole a su vez dar las correspondientes explicaciones; también se establecieron los límites a las facultades del profesor y al momento temporal en el que se podían realizar, señalándose que una vez hecha la revisión, la calificación de la concreta prueba o sistema de evaluación es ya definitiva, lo que impide que se pueda modificar, salvo que haya habido algún error fácilmente comprobable.

3.4. Quejas sobre otros asuntos

Junto a esos nuevos problemas consecuencia directa de la crisis sanitaria, ha sido necesario atender a otros asuntos, algunos de ellos referidos a problemas o asuntos ya tratados el curso pasado, por lo que se van a exponer de manera sintética y relativos a:

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

- ✓ Continúan detectándose problemas con la publicación de las guías docentes, llegando, en casos extremos, a no estar publicadas ni siquiera al inicio de la impartición de la asignatura.
- ✓ Se siguen advirtiendo problemas con los sistemas de evaluación y los requisitos de una nota mínima para hacer media entre actividades evaluables. En ocasiones esa nota mínima es considerablemente alta, lo que dificulta que los estudiantes puedan alcanzarla.
- ✓ También se han detectado problemas en la evaluación de asignaturas impartidas por dos profesores que, en ocasiones, se dividen el temario como partes absolutamente independientes y con criterios independientes de evaluación lo que, en algunos casos, dificulta aún más la superación de la asignatura.
- ✓ 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) Elaboración y dirección de los TFGs y TFMs

Se han suscitado problemas relativos a la realización y evaluación de los TFGs, en los que está también presente el problema del plagio. A este respecto, creemos que es necesario informar adecuadamente a los estudiantes sobre qué es plagio y la manera de evitarlo. Podría resultar adecuado a este respecto, la impartición de alguna clase metodológica que les sirva de orientación y formación para enfrentarse al TFG.

Particularmente preocupa a la DU algunos problemas suscitados con motivo de la dirección de TFGs por profesores asociados que, en muchos casos, tampoco reciben instrucciones de cómo ejercer esta labor, por lo que se hace una apelación a centros y departamentos para ayudar a estos profesores en el desarrollo de los TFGs evitando que, en caso de que la tutorización sea inadecuada, el estudiante se vea perjudicado por la misma. Todo ello sin perjuicio de recordar a todo el profesorado el deber de actuar con la debida diligencia en el desarrollo de esta función de tutorización, inherente también a la función docente.

c) Sobre la revisión de exámenes y calificaciones de las demás actividades evaluables

- ❖ Continúan existiendo incumplimientos 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 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)

- ❖ También se han detectado incumplimientos de la normativa de protección de datos personales en la publicación de las calificaciones. Baste recordar, de acuerdo con la AEPD, que las calificaciones deben ser publicadas preferiblemente en espacios accesibles solo a los alumnos (como Campus Virtual) y se podrán incluir nombre y apellidos de los estudiantes, **pero nunca el DNI completo**, por los datos sensibles incorporados al mismo.

d) Quejas sobre la acreditación del nivel de idioma para titular

La situación de pandemia provocó la adopción de medidas adicionales con el objeto de que los estudiantes pudieran cumplir con el requisito de acreditación del nivel de idioma correspondiente para poder obtener el título de Grado o de Máster. Dentro de las medidas adoptadas se implementaron los exámenes de idiomas adaptados a la situación del momento por el Centro de Lenguas¹¹ y también se publicó una resolución del Vicerrectorado de Internacionalización que sobre el reconocimiento de nuevos certificados para la acreditación del nivel de idioma¹². Con estas medidas se paliaron los problemas que, en años anteriores, se habían dado para el reconocimiento del B1.

Sin embargo, tuvimos varias quejas sobre los cursos de idiomas ofrecidos por la UCLM debido, precisamente, al cambio a la modalidad online como consecuencia del confinamiento.

¹¹ [Resolución de 28 de abril de 2020 por la que se adaptan las pruebas de acreditación del nivel B1 en una lengua extranjera necesario para la obtención del título de Grado en la UCLM a las actuales circunstancias como consecuencia del brote COVID-19](#)

¹² [Resolución de 21 de mayo de 2020 para el reconocimiento de nuevos certificados de acreditación de nivel B1 en una lengua extranjera no incluidos en la resolución de fecha 25 de junio de 2019](#)

e) Sobre los problemas de reconocimiento y transferencia de créditos

También continúan 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. Nuevamente se pone de manifiesto el excesivo tiempo empleado para resolver estas peticiones, en muchos casos sobrepasando el periodo docente de la asignatura que se pide reconocer y colocando a los estudiantes en una situación de absoluta incertidumbre y, práctica imposibilidad de enfrentarse a la asignatura en caso de no resultar reconocida.

En este contexto, apelamos a los órganos y comisiones responsables a agilizar su tramitación, sin perjuicio de la conveniencia de modificar la normativa y establecer un plazo máximo para resolver estas solicitudes que no debe exceder del mes o mes y medio. 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.

También se mantienen problemas en algunas titulaciones 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.

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

La aprobación del protocolo sobre cambio de nombre a efectos académicos¹³ solventó un problema de la utilización en el entorno universitario de un nombre que se corresponda con la identidad de género, en aquellos casos en los que el nombre legal de la persona no se corresponde con el género con el que se identifican (nombre de uso común), por no haberse cumplido aún los requisitos legales para su inscripción en el Registro Civil. No obstante, su puesta en marcha requería de medidas técnicas adicionales, lo que ha originado los casos que han llegado a la DU y que fueron resueltos de manera ágil.

IV. 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, en primer lugar, permite hacer un diagnóstico sobre la situación y salud de los miembros de la comunidad universitaria en este ámbito. 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. Finalmente, 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.

¹³ El texto íntegro puede consultarse en [Responsabilidad Social : Inclusión universitaria \(uclm.es\)](https://www.uclm.es/responsabilidad-social/inclusion-universitaria)

1. Marco de intervención

Al objeto de contextualizar las actuaciones llevadas a cabo desde la ODU, se hará una breve referencia al marco normativo de nuestra Universidad. El Protocolo de actuación frente al acoso es un instrumento que tiene por finalidad prevenir, detectar y, en su caso, erradicar de situaciones de acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo y violencia en la UCLM. Los objetivos generales, 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: medidas de difusión del protocolo y formación y sensibilización en este ámbito, así como los procedimientos para su tramitación, que pueden ser informales o formales y se tramitarán tanto a instancia de la persona afectada, como por denuncia.

- a) El procedimiento informal (art. 8) está pensado 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.

- a. La tramitación se hace ante la DU.
 - b. Tiene unos estrictos límites pues la situación debe haber ocurrido en un contexto universitario, dentro de los 3 meses desde que sucedió el último acto de acoso (art. 11.4).
 - c. No tiene finalidad sancionadora.
 - d. Procede ante situaciones leves de acoso con el objeto de ponerles fin de manera inmediata y, con ello, evitar que la situación de pueda agravar.
 - e. Es un cauce esencialmente informal.
 - f. La normativa indica que no es necesario guardar archivos de las quejas presentadas: no obstante, en este caso, se dispone de copia de la correspondencia por correo electrónico.
- b) 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”). El órgano competente es nuestra máxima autoridad, el Rector, quien, en su caso, dará traslado a la inspección de servicios al objeto de que lleven a cabo las actuaciones de averiguación y, si procede, sancionadoras correspondientes.

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 ODU al amparo del Protocolo frente al acoso

En el año 2020 se han activado tres protocolos de lucha frente al acoso, 2 casos fueron presentados por estudiantes y 1 por PDI. La circunstancia de que cuantitativamente el número de solicitudes de activación en la DU haya sido baja, no debe llevar a minimizar la importancia de los casos que se han tramitado, ni mucho menos a pensar que no hay más. En efecto, hay que tener en cuenta que algunas situaciones no llegan a DU gracias a la rápida intervención, en momentos muy iniciales. de otras instancias que también tienen facultades para prevenir y, en su caso, buscar soluciones a los casos que se presentan. Por otro lado, en algunos casos la situación de acoso ha venido acompañada de otros elementos o quejas, por lo que se ha hecho una gestión integral del asunto. Pero también es necesario no obviar que la posibilidad de “cifra negra” de asuntos que, por diversos motivos, nunca llegan al conocimiento de ninguna instancia académica. Además, algunos de los casos que potencialmente podrían terminar generando situaciones de acoso se activan en DU como “cauteladas”. En todo caso, el confinamiento ha sido una circunstancia que probablemente también ha tenido incidencia positiva en el descenso del número de casos tramitados.

Por lo que se refiere a los asuntos tratados el curso pasado, quisiera introducir algunas consideraciones que resultan relevantes. Como se ha señalado, dos de los casos han afectado al sector estudiantes (entre sí), en el que se vuelven a activar este tipo de instrumentos, a diferencia de años anteriores. También resulta destacable que uno de los casos se activó por iniciativa de un miembro del PDI para ayudar a una de las personas afectadas, lo que resulta enormemente positivo.

En cuanto al resultado de los asuntos tramitados en la DU:

-un caso generó la adopción inmediata, por las autoridades académicas competentes, de medidas de protección;

-un segundo caso, derivó en una mediación al objeto de intentar lograr una convivencia adecuada entre los estudiantes afectados;

-en el tercero de los protocolos tramitados, se tuvo que poner fin ante la judicialización del conflicto, sin perjuicio de adoptar, en paralelo, las medidas necesarias para prevenir nuevos hechos. Nos consta que esta situación ha generado un enorme sufrimiento en las personas afectadas y sus familias, si bien las medidas complementarias adoptadas parece que han contribuido, en el contexto universitario, a mejorar la situación. En este asunto, se remitió a requerimiento del Juzgado competente un informe detallado de la DU explicando todas las actuaciones que se habían desarrollado y las medidas de protección que se habían adoptado.

Aunque no se trata de un protocolo activado en el 2020, si llegó a la DU la solicitud de colaboración a DU con la inspección de trabajo por un protocolo anterior que supuso la elaboración del correspondiente informe sobre las actuaciones realizadas en su momento.

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.

Aunque son pocos los casos que se han suscitado desde la puesta en funcionamiento del protocolo, y al igual que señalamos en año pasado en nuestro informe, hay algunas medidas que es necesario mejorar para lograr una mayor eficacia de este instrumento y, sobre todo, para erradicar la más mínima conducta constitutiva de acoso en sus diversas manifestaciones en nuestra comunidad universitaria. En concreto, la DU propone las siguientes líneas de mejora:

1. La necesidad de modificar el vigente Protocolo de lucha frente al acoso en aspectos como 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. 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. Resulta también 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.
4. Resulta necesario además promover acciones para dar a conocer el Protocolo en la comunidad universitaria y contribuir a prevenir, de este modo, conductas de este tipo.

Una reflexión final para poner fin a este apartado del informe. Como se ha señalado, algunos asuntos, por la importancia de los derechos lesionados, han sido judicializados. Esto debe llevar a una profunda reflexión sobre la necesidad de estar alerta en la detección de este tipo de situaciones. Resulta nuevamente indispensable apelar a la necesaria colaboración de todos en la erradicación de estas conductas.

Comportamientos como el que destacaba con anterioridad al referirme a la contribución esencial de un miembro de la comunidad universitaria en la denuncia de uno de los casos son un ejemplo a seguir.

V. 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 detallan algunas de estas recomendaciones y sugerencias que se han remitido durante el año 2020.

1. Comunicado a varios Centros sobre las consecuencias del fraude académico

Se trasladó a varios Centros una comunicación de la DU dirigida tanto a profesores, como a los estudiantes sobre el fraude académico, cuyo texto se incorpora al presente informe:

“Estimados profesores, estimados alumnos,

En la Defensoría Universitaria hemos tenido conocimiento de unos hechos de particular gravedad en este Centro que, en la actualidad, están siendo objeto de la correspondiente investigación en el marco de un procedimiento disciplinario, referidos a un posible fraude académico cometido por algunos estudiantes en la realización de unas pruebas de evaluación utilizando dispositivos electrónicos con la colaboración de agentes externos a esta Universidad ocurridos el pasado mes XXX, con ocasión de la realización de primeras pruebas de progreso de dos asignaturas del Grado de XXX.

La gravedad de los hechos y el impacto que puede tener ha llevado a esta Defensoría Universitaria a elaborar este comunicado en el ejercicio de las funciones que tiene asignadas de velar por el respeto a los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

En este contexto quisiéramos, en primer lugar, manifestar nuestro más profundo rechazo a ese tipo de comportamientos que, de manera indudable, perjudica a todos los miembros de la comunidad universitaria, pero, muy particularmente, a la mayoría de alumnos que, de manera responsable y honesta, estudian y realizan las distintas actividades de evaluación sujetándose al cumplimiento de las reglas académicas establecidas y, con ello, mostrando su respeto al resto de compañeros y al profesorado.

Junto a ello, quisiéramos aprovechar este mensaje para recordar a todos el marco normativo a cuyo cumplimiento estamos sujetos. Así, el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, recuerda, en su art. 13.2, 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”, así como, 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”.

*De manera consecuente con estas disposiciones y en el marco normativo de nuestra Universidad, en el Código Ético se recoge entre los valores que deben inspirar la actuación de los miembros de nuestra comunidad universitaria, “La responsabilidad (...) en la actividad que desarrollan los colectivos universitarios, fomentando la adecuada utilización de los medios y recursos de los que se dispone”. Y, más específicamente, entre los valores que se promueven para los estudiantes, “el compromiso con el proceso de aprendizaje, promoviendo las actitudes que se generan desde la inquietud por saber, el esfuerzo personal, la responsabilidad, el sentido crítico y la cooperación”. Concretamente, el Reglamento de Evaluación del Estudiante, en su art. 9 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. (...) **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”. Y, en relación al mencionado procedimiento, el Reglamento de Disciplina Académica de 1954, permite imponer sanciones que, en función de la gravedad de los comportamientos que queden acreditados puede llevar aparejada, entre otras consecuencias, la expulsión temporal o permanente de la Universidad.*

Queremos transmitir a todos los alumnos, que en su mayoría cumplen con los principios señalados, así como a los profesores, un mensaje de apoyo, tranquilidad y seguridad, en la certeza de que los mecanismos normativos establecidos funcionan y, en particular, por lo que se refiere a los instrumentos disciplinarios, se encuentran en plena tramitación por los servicios de inspección competentes.

Aprovechamos la ocasión para desearos un final de curso exitoso y sin incidencias y estamos a vuestra disposición.

Un saludo para todos “

2. Alegaciones al documento relativo a la planificación de la docencia para el curso académico 2020/2021

Con fecha 9 de junio de 2020, se trasladó al Vicerrectorado de Docencia estas alegaciones ante el primer documento realizado para planificar la docencia en el curso 20-21 y que luego fue retirado. Hemos decidido incorporar este informe aquellas que creemos, en buena medida resumen la valoración de los asuntos que, desde los distintos colectivos, llegaron a la DU y cuyas conclusiones pueden servir para adoptar decisiones en torno a la organización docente y sistemas de evaluación en los próximos cursos. En las citadas alegaciones señalábamos los siguientes aspectos

1. ***“Sobre el modelo docente.*** Desde nuestro punto de vista, el modelo docente por el que se debe apostar, siempre que no nos encontremos obviamente en situación de confinamiento, debe ser la presencialidad, salvo en aquellos casos en los que no sea posible respetar las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades, lo que, sin duda, debe llevar a un análisis individualizado de los distintos Centros y titulaciones. Evidentemente, los Centros que no opten por el modelo presencial, deben justificar la imposibilidad de llevarlo a cabo. Y ello tomando en consideración:
 - a. Aunque muchos profesores han adoptado, de inmediato, medidas para garantizar la docencia online, otros muchos se han acogido a la modalidad de “colgar materiales” o “recomendar materiales de estudio”. Los alumnos en su mayoría muestran su rechazo a esta segunda modalidad, que les enfrenta a un “autoaprendizaje” prácticamente total e individual. No siempre, además, han tenido accesibles los materiales “recomendados”, ni tampoco han encontrado muchas facilidades en las tutorías. Esta situación les resulta (a los alumnos) particularmente incomprensible en titulaciones en las que, aparentemente, no debería haber problemas para la impartición de docencia online por no pertenecer sus miembros a colectivos llamados a intervenir en la crisis sanitaria.

Por otro lado, en el caso de la segunda modalidad, con frecuencia ha supuesto, además, un incremento del trabajo de los alumnos con la entrega de múltiples trabajos/prácticas, sin que, por lo que nos consta, hayan funcionado adecuadamente los mecanismos de coordinación docente.
 - b. La segunda consecuencia de esta desigualdad en la modalidad docente elegida por los profesores es el desequilibrio de los alumnos en: (1º) el seguimiento diario, con franjas horarias “muertas” cuando entre clase y clase online, tenían alguna asignatura sin docencia. (2º) Por otro lado, en aquellas titulaciones que hay más de un grupo del mismo

curso, las desigualdades han llegado a suponer que en un grupo sí haya clase online y en el otro, no, por lo que los alumnos se preguntan por qué, pagando la misma matrícula, tienen un trato diferente y cómo no se han adoptado medidas para procurar la igualdad. Los Centros señalan, a este respecto, que no tenían margen de actuación, ya que los profesores se habían acogido a algunas de las modalidades no presenciales establecidas en las directrices (dar clases online o facilitar materiales). Entendemos que facilitar materiales exclusivamente no debe considerarse docencia online.

- c. *Aun en los casos en los que han tenido docencia online, los alumnos señalan una mayor dificultad de seguimiento, particularmente en las titulaciones de ciencias, en la comprensión del desarrollo de problemas, etc.*
- d. *Junto a estas consideraciones, pueden resultar interesantes las siguientes:*
 - i. *Uno de los problemas actuales de muchas titulaciones es el absentismo en las aulas, aspecto que, podría verse muy acentuado en el caso en el que se acuda, al menos en la teoría, a la docencia online. Quizá muchos alumnos opten ya por no ir a clase, más en los casos de alumnos cuyo domicilio se encuentre fuera, a los que quizá no les “compense” viajar o mantener una residencia o piso en esas condiciones.*
 - ii. *Por otro lado, transmitir como principio que, al menos las clases teóricas van a ser online, puede tener una importante incidencia en la matriculación universitaria, ya que quizá esto haga que, algunos alumnos se decanten directamente por una universidad online. Y no sólo alumnos nuevos pues, ante los desajustes y desigualdades anteriormente señalados, podrían plantearse alumnos ya matriculados en algún título.*
 - iii. *En el caso de los alumnos de primer curso de grado, supondría una dificultad sustancial más, añadida a la de enfrentarse, por vez primera, a su incorporación y adaptación a la vida universitaria.*
- e. *Sólo en el caso en el que, debido a nuevos rebrotes, sea necesario adoptar medidas más restrictivas, el escenario debería ser diferente. Por ello sí consideramos recomendable que, junto a un modelo docente preferentemente presencial, se articulen medidas de prevención para el caso de que hubiera que hacer frente a condiciones más restrictivas. En este contexto, habría que asegurarse de que, algunas deficiencias observadas en el funcionamiento del modelo no presencial en este curso (debido a la premura con la que hubo que adoptar decisiones) no se vuelvan a repetir:*
 - i. *Hay que recordar a los profesores que es un deber inexcusable dar clases online, salvo que existan causas justificadas para no hacerlo y se comuniquen y*

- autoricen debidamente (por ejemplo, por tratarse de colectivos implicados en la emergencia sanitaria).*
- ii. Los centros deben vigilar por un equilibrio e igualdad entre los grupos de un mismo curso y titulación.*
 - iii. Los coordinadores de curso y titulación deben hacer un seguimiento, evitando que se puedan producir sobrecargas en los alumnos y ayudando a los profesores en la organización de las distintas actividades.*
- 2. Por lo que se refiere a los **sistemas de evaluación**: nos parece totalmente acertada apostar por las pruebas presenciales y por potenciar la evaluación continua, siempre y cuando, el modelo docente o bien haya sido presencial o bien, debido a las circunstancias, se haya garantizado a los alumnos tener docencia online (y sólo, excepcionalmente, en caso de imposibilidad, se haya asegurado el acceso a los materiales docentes y un sistema de tutorías efectivo) y, además, siempre que funcionen de manera efectiva los mecanismos de coordinación y seguimiento del cuatrimestre. Si, por circunstancias excepcionales hubiera de nuevo que acudir a evaluación online, sería preciso mejorar los mecanismos de coordinación y seguimiento, ya que, si bien en muchos casos los profesores han sido flexibles y organizado con corrección las pruebas, en otros, seguramente por temor a que los alumnos copien, se han producido diversas incidencias relativas a bajos tiempos para la realización de los exámenes, o no se han hecho simulaciones previas a los alumnos que les permitiera familiarizarse con el nuevo modelo.*
 - 3. Debe prestarse especial atención y seguimiento a aquellas asignaturas que pudieran cambiar de cuatrimestre que, entendemos, es algo que estará previsto y resuelto en el momento de realizar la matrícula. Debe preverse, en todo caso, la incidencia que estos cambios pueden producir en los itinerarios formativos de los alumnos, intentando que los cuatrimestres resulten equilibrados en la distribución final de los créditos en los dos cuatrimestres”.*

3. Sobre los problemas de evaluación online y las entrevistas de autoría

Se trasladó a los Vicerrectorados de Estudiantes y de Docencia los problemas derivados de la revisión de exámenes y la necesidad de elaborar algún tipo de instrucción/protocolo sobre las entrevistas de autoría en procesos de evaluación online, en los términos que ya han sido señalados anteriormente.

VI. OBJETIVOS ALCANZADOS EN 2020

En el informe del año pasado nos proponíamos desde la DU programar algunas actuaciones para el futuro con el objetivo de mejorar el servicio que se presta desde la DU y, contribuir a la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad, referidas tanto a una mejora en la comunicación y coordinación con los distintos colectivos como a la reforma del Reglamento del DU, acciones ambas de las que se da en este informe debida cuenta

1. Comunicación y coordinación con los distintos colectivos.

Durante los meses de enero y febrero de 2020 se organizaron en todos los Campus, incluidos Talavera y Almadén rondas de visitas para tener encuentros personales con representantes de los equipos directivos de Centros y coordinadores de todas las titulaciones, así como con los representantes de los alumnos. En estas reuniones se informó sobre el papel de la DU y los canales de comunicación y los distintos instrumentos de que dispone la DU para atender a las funciones que le son encomendadas.

Particular énfasis se puso con los representantes de estudiantes al objeto de trasladarles la forma más adecuada de gestionar los problemas o quejas que se vayan presentando. A este respecto les reiteramos la necesidad de tratar de acudir siempre, en primer lugar, al profesorado o en su caso, a los coordinadores de curso o grado para trasladarles el problema de que se trate y se pueda buscar una solución inmediata y rápida. Sólo en el caso de que estos mecanismos no funcionen, deberían acudir al equipo decanal y, en última instancia, a la DU o al Vicerrectorado competente. Muchos equipos directivos, al gestionar algún asunto desde la DU nos trasladan su malestar por que los estudiantes no les habían informado de nada y, por tanto, no habían podido intervenir. De ahí la conveniencia de seguir los canales de gestión ordinaria, sin perjuicio, cuando proceda, de utilizar los servicios de la DU.

También se recomendó a los estudiantes hacer uso de su correo electrónico oficial para las comunicaciones con las distintas instituciones y profesores y de leer los mensajes institucionales que les remiten, así como las guías docentes de las asignaturas. En DU hemos detectado que, en muchas ocasiones, se generan problemas por no haber leído atentamente las guías docentes y, en su caso, expuesto las dudas o problemas que se detecten al inicio de curso o por desconocer el contenido de mensajes institucionales a los que, en su momento, no se les da importancia.

Estas visitas a los campus tienen además una enorme virtualidad práctica ya que nos ha permitido un conocimiento más próximo de las singularidades de los distintos Campus y Centros y de las necesidades que tienen.

Nuestra intención es, en esta misma línea, 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 y como se había anunciado en el anterior informe, se presenta ante este claustro la propuesta de 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. También se ha introducido la posibilidad de intervenir de oficio, tal y como se recoge en la mayor parte de Reglamentos de DU en otras Universidades, siempre dentro del ámbito de competencias y funciones atribuidas por la DU.

VII. RELACIONES INSTITUCIONALES

El día 19 de noviembre de 2020, se celebró en Toledo (en formato *online*) el XIV encuentro de DU del G9 previsto inicialmente para el mes de mayo y que, por razones sobradamente conocidas, tuvo que ser pospuesto. 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 noviembre trató temas relacionados, como no podía ser de otro modo, con la consecuencia del paso de un modelo docente presencial a un modelo online y los problemas generados en los sistemas de evaluación, el crecimiento del fraude académico y la protección de datos personales. Se compartieron experiencias y soluciones aportadas a casos conflictivos y se debatió sobre las propuestas de mejora en estos ámbitos.

Unos días antes, el 6 de noviembre de 2020 tuvo lugar por videoconferencia la **XIII Asamblea General Ordinaria** de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). En la misma se informó sobre los temas tratados en las reuniones de la comisión ejecutiva y se presentó la nueva página Web de la CEDU, que ha ganado en funcionalidad y diseño. El próximo encuentro tendrá lugar en Cádiz en noviembre de 2021.

Junto a ello desde que comenzó el confinamiento y al objeto de compartir experiencias, resolver dudas e intercambiar puntos de vista, se creó en el seno de la CEDU un espacio compartido para los DU donde se fueron añadiendo los documentos y medidas adoptadas en las distintas Universidades.

VIII. AGRADECIMIENTOS

Termino este informe con un profundo agradecimiento y reconocimiento a aquellos miembros de la comunidad universitaria, equipos decanales, departamentos y consejo de dirección que, desde sus distintos ámbitos han contribuido, en una situación absolutamente excepcional, al funcionamiento de nuestra Institución y al cumplimiento de nuestras misiones. Ciertamente en este informe aparecen reflejados los casos problemáticos y se proponen líneas de mejora, pero a su vez se pone de manifiesto el compromiso del personal de la universidad para contribuir a la solución de los asuntos y atender las necesidades que han ido surgiendo, en muchos casos, en tiempo récord y con importantes esfuerzos personales, que se han visto notablemente incrementados durante la crisis con el objetivo de minimizar sus consecuencias.

El trabajo que aparece reflejado en esta memoria no podría haberse llevado a cabo sin el imprescindible y valioso apoyo técnico y humano de quien, junto a mí, integra la ODU, Teresa Caballero que, de manera particularmente intensa y generosa, en muchos casos fuera de horarios laborales, me ha acompañado en todo este proceso.

Reitero, como hice el año pasado, una reflexión final. La actuación de la Defensoría 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.

