

DUa

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Memoria de actividades 2024



El equipo de la Defensoría Universitaria en el año 2024



Defensora Universitaria
Ágata María SANZ HERMIDA



Defensora adjunta – PTGAS
Teresa CABALLERO MARTÍNEZ

Oficina: Rectorado. Real Casa de la
Misericordia. C/ Altagracia, 50. 13071 -
Ciudad Real

Teléfonos: 926 295 240, 926 051 359

Correo: defensora.universitaria@uclm.es

Web: https://www.uclm.es/misiones/1_uclm/organosdegobierno/defensoriauniversitaria

ÍNDICE

Índice	3
1. Presentación	5
1.1. Introducción	5
1.2. La Defensoría Universitaria: marco de actuación, normativa y límites	9
1.2.1. Contextualizando el papel de la DU: de los canales de resolución formal al enfoque restaurativo en la gestión de conflictos.....	9
1.2.2. Ámbito de actuación de la DU	14
2. Asuntos tramitados en 2024	17
1. La actividad de la DU en cifras	17
2. La naturaleza y tipo de gestión realizada	25
2.1. Consultas	26
2.2. Quejas	26
2.3. La mediación, conciliación y otras formas adecuadas de solución de conflictos: la importancia de la cultura restaurativa para la gestión de conflictos	28
2.4. Cautelas	30
3. LOS TEMAS MÁS FRECUENTES O DE MAYOR IMPACTO	31
3.1. Panorama general y cuestiones transversales en la comunidad universitaria ..	31
3.1.1. Las relaciones de convivencia como principal tipo de conflicto común a todos los sectores de la comunidad universitaria	32
3.1.2. Uso de redes sociales y necesidad de cauces institucionales adecuados	35
3.2. Problemas destacados del sector estudiantes	35
3.2.1. Aspectos relativos al expediente académico y reconocimiento de créditos por cursos	35
3.2.2. Problemas relativos a las prácticas curriculares y extracurriculares.....	36
3.2.3. Problemas relativos a los programas de movilidad	38
3.2.4. Aspectos relativos al acceso, proceso de preinscripción y matrícula	39
3.2.5. Aspectos relativos al desarrollo de la docencia, evaluación, convocatorias, actas y TFGs	40
3.2.6. Desafíos en el uso de canales institucionales de comunicación, uso del lenguaje inclusivo y el respeto en las interacciones profesores-estudiantes	41
3.3. Aspectos destacados de los sectores PDI y PTGAS	43
3.3.1. Situaciones de conflicto de intereses.....	43
3.3.2. Organización y funcionamiento de servicios administrativos	44
3.3.3. Procesos de selección	45
3.3.4. Sobre las encuestas docentes paralelas y complementarias a las encuestas oficiales	46

3.3.5. Sobre la coordinación interna de las áreas de conocimiento, la programación horaria y otras cuestiones problemáticas.....	48
4. Actuaciones en el marco del protocolo frente al acoso.....	49
1. Marco de intervención.....	50
2. Gestión de solicitudes en la DU al amparo del Protocolo frente al acoso.....	51
5. Relaciones Institucionales.....	53
1. Participación en encuentros organizados por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).....	53
2. Participación en encuentros organizados por las Defensorías Universitarias del G9.....	56
3. Asistencia y participación en otros encuentros.....	58
6. A modo de cierre.....	59
7. ANEXOS.....	62
7.1. LISTADO DE ACTUACIONES POR TEMAS, 2024.....	62
7.2. ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	63

1. PRESENTACIÓN

1.1. Introducción

Un año más, la Defensoría Universitaria (DU) de la UCLM presenta su memoria anual correspondiente al año natural 2024, cumpliendo con la obligación dispuesta en el artículo 15 del Reglamento del Defensor Universitario (RDU). Más allá del cumplimiento normativo, este informe representa una oportunidad valiosa para reflexionar sobre los desafíos, problemáticas y conflictos surgidos en el seno de nuestra comunidad universitaria durante el año 2024, así como para evaluar las medidas adoptadas para su resolución y dar a conocer la labor que se realiza desde este órgano.

A través de este informe, buscamos ofrecer un análisis detallado del número y la tipología de las intervenciones realizadas, su distribución temporal y geográfica por campus, así como la afectación a los distintos colectivos universitarios, considerando factores como la categoría y el género. Asimismo, incluimos una serie de casos significativos, debidamente anonimizados, que nos permiten ilustrar con mayor precisión la actividad desempeñada por la DU y los retos que persisten en nuestra institución.

Durante el ejercicio 2024, la DU ha tramitado **un total de 222 expedientes, lo que supone un incremento aproximado del 10 % respecto al año anterior**. Este aumento resulta especialmente significativo si se tiene en cuenta que la UCLM ha reforzado en los últimos años su normativa y los instrumentos de prevención y gestión de conflictos. No obstante, a pesar de los esfuerzos desplegados y de las mejoras implementadas, la complejidad y heterogeneidad de las situaciones conflictivas que afectan a la comunidad universitaria continúan siendo elevadas. Asimismo, se constata que, si bien existen múltiples canales para la resolución de conflictos, algunos de ellos, como la Comisión de Convivencia Universitaria, todavía no son suficientemente conocidos por la comunidad, lo que limita su utilización. Paralelamente, se observa en un número importante de casos una utilización simultánea o sucesiva de distintos cauces institucionales, fenómeno que suele producirse cuando las personas usuarias no se encuentran plenamente satisfechas con la respuesta obtenida. Todo ello evidencia la importancia de seguir fortaleciendo, divulgando y coordinando de manera más eficaz los mecanismos disponibles para la gestión de los conflictos, con el fin de seguir avanzando en la mejora de la convivencia universitaria

Al igual que en años anteriores, los casos han variado en duración y complejidad, con intervenciones que han requerido seguimiento durante meses, sobrepasando algunos el año de duración. Aunque el número total de casos sigue siendo alto, se han observado

dinámicas diferenciadas en los distintos sectores de la comunidad universitaria, lo que merece un análisis detallado.

En efecto, el impacto de los conflictos y las solicitudes de intervención de la DU no es homogéneo en la comunidad universitaria. La distribución de expedientes por colectivos muestra tendencias significativas:

- **Estudiantado:** no aumentan los casos. Entre las incidencias más relevantes se encuentran la falta de publicación de algunas guías docentes; la existencia de desconexiones entre los criterios de evaluación que figuran en dichas guías y los que finalmente se aplican en la práctica; la incorrecta implementación de los sistemas de evaluación continua; la exigencia de obligatoriedad de ciertas actividades organizadas al margen de la evaluación, como elemento para seguir en evaluación continua; conflictos surgidos con el profesorado en determinadas asignaturas; aspectos relativos al trato recibido o a comportamientos y/o comentarios inadecuados por PDI; revisión puramente formalista, cuando se solicita la revisión de exámenes por Tribunal y, en algún caso puntual, tensiones con los representantes del estudiantado cuando transmiten problemas colectivos para buscar una solución. Estos problemas no solo generan situaciones de incertidumbre e indefensión en el estudiantado, sino que también evidencian la necesidad de seguir reforzando los mecanismos de supervisión y acompañamiento para garantizar el pleno respeto de las normas y la protección efectiva de los derechos de los estudiantes.
 - **Personal Docente e Investigador (PDI) y personal investigador (PI):** este colectivo continúa siendo, en términos relativos, el que mayor número de expedientes ha generado. Además, los conflictos observados han adquirido un notable nivel de intensidad y complejidad, abarcando problemáticas como tensiones interpersonales, discrepancias en la gestión académica, distribución de la carga docente, conflictos de intereses y otros aspectos directamente relacionados con las funciones propias del colectivo. Manifestamos nuestra profunda preocupación tanto por el volumen elevado de casos como por la alta intensidad que suelen presentar, factores que dificultan de manera significativa su resolución, sin que en algunas ocasiones se llegue a solucionar la situación. Un análisis más detenido revela que muchos de estos conflictos tienen raíces profundas en situaciones pasadas que no fueron adecuadamente abordadas en su momento, perpetuándose así dinámicas conflictivas en el tiempo. Asimismo, se constata que

la inexistencia de una regulación normativa clara sobre el funcionamiento interno de las áreas de conocimiento, la distribución docente o la programación de horarios, junto con la diversidad de sistemas, prácticas y usos que actualmente coexisten, genera en algunos casos escenarios de gran conflictividad y descoordinación. Por todo ello, se considera oportuno llamar la atención sobre la conveniencia de que, en el marco de la futura revisión de los Estatutos de la Universidad, se valore, entre otros aspectos, la necesidad de armonizar y regular de forma más clara el sistema de gestión y coordinación interna de las áreas de conocimiento, con el objetivo de prevenir conflictos y fomentar un funcionamiento mejor.

- **Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS):** Se ha detectado un aumento en el número de intervenciones relacionadas con este sector, en particular por problemas vinculados a condiciones laborales, movilidad interna y relaciones con superiores jerárquicos. Asimismo, se han detectado ciertas asimetrías en el funcionamiento, bien entre los distintos campus o, bien para distintos puestos de trabajo, lo que contribuye a generar percepciones de desigualdad y añade complejidad a la gestión de los conflictos en este colectivo. Cabe señalar, además, que, si bien la relación de puestos de trabajo (RPT) -actualmente en proceso de revisión- detalla de forma genérica las funciones asociadas a cada puesto, dado que resulta inviable una enumeración casuística y exhaustiva de todas las tareas posibles, la exigencia de nuevas labores integradas en esa relación para ajustarse a las necesidades y funcionamiento actual de la Universidad pero que, en algunos casos, no se venían realizando históricamente en determinados puestos genera tensiones importantes. Esta situación da lugar, en ocasiones, a conflictos sobre los límites de las funciones que pueden legítimamente ser exigidas, cuya resolución no siempre resulta sencilla.

El elemento común detectado en todos los colectivos de la comunidad universitaria es, como se ha podido deducir de las consideraciones anteriores, el incremento de los conflictos de índole personal, fenómeno que suscita una especial preocupación en la DU. La gestión de este tipo de conflictos resulta particularmente compleja debido a la frecuente resistencia de las personas implicadas a recurrir a los cauces adecuados de resolución (mediación, conciliación, etc.), al percibir, en muchos casos, que hacerlo podría interpretarse como una cesión o un reconocimiento de la posición de la otra parte. Esta

actitud dificulta no solo la superación del conflicto, sino que, además, amplifica sus consecuencias, trascendiendo el ámbito estrictamente interpersonal para afectar negativamente a terceras personas e incluso al clima general de convivencia en el entorno universitario. Ante esta realidad, se hace imprescindible reforzar las estrategias de sensibilización y fomento de una cultura de resolución dialogada y constructiva de los conflictos, como se detallará más adelante.

El análisis de los casos desde una perspectiva de género mantiene una distribución bastante equilibrada en cuanto al número de intervenciones en hombres y mujeres, aunque en determinados ámbitos (como las quejas en el PDI) se perciben diferencias en la naturaleza de los conflictos planteados.

La distribución geográfica de los casos muestra cierta disparidad entre los campus de la UCLM:

- Los campus con mayor volumen de estudiantes han concentrado un número más elevado de expedientes, en correspondencia con su tamaño.
- Sin embargo, algunos campus han presentado un incremento inesperado de casos relacionados con convivencia y conflictos entre miembros del PDI, lo que ha requerido una mayor intervención de la DU.

La evolución de los casos permite identificar tendencias relevantes que invitan a una reflexión profunda. Si bien la consolidación de normativas destinadas a fortalecer la convivencia ha favorecido una mayor visibilización de los conflictos y un uso más frecuente de los mecanismos institucionales informales, el número de casos gestionados sigue manteniéndose en niveles elevados. A pesar de la disponibilidad de estos cauces, la utilización efectiva de instancias como la Comisión de Convivencia sigue siendo muy reducida, persistiendo importantes resistencias a su empleo. Estas resistencias se fundamentan, en buena medida, en una concepción enfocada en la aplicación de consecuencias punitivas de la resolución de conflictos, que condiciona las expectativas de las personas afectadas y dificulta la apuesta por soluciones dialogadas y consensuadas. Se advierte con preocupación que, en numerosos casos, se concibe la intervención de la DU como un instrumento sancionador, pese a tratarse de un órgano no administrativo, carente de competencias ejecutivas o disciplinarias. Asimismo, persiste la percepción de que las soluciones alcanzadas mediante la negociación, la conciliación o el consenso suponen una cesión inaceptable o una derrota frente a la otra parte, lo que obstaculiza gravemente la construcción de espacios de diálogo y el logro de soluciones satisfactorias

para ambas partes. Esta situación subraya la necesidad de reforzar la cultura institucional de resolución pacífica de conflictos, favoreciendo la legitimación social de los acuerdos como vía adecuada y eficaz para la mejora de la convivencia universitaria.

Finalmente, desde Defensoría queremos manifestar nuestra preocupación por el creciente uso de las redes sociales como canal para expresar quejas, desacuerdos o denuncias relacionadas con la vida universitaria. Si bien comprendemos el papel que estas plataformas juegan en la comunicación actual, el hecho de que muchas de estas expresiones vayan acompañadas de comentarios descalificatorios, acusaciones sin contraste o informaciones incompletas plantea serios riesgos. En particular, preocupa el posible menoscabo de derechos fundamentales como el honor, la intimidad o la dignidad de las personas implicadas, así como el impacto que estas dinámicas pueden tener en la convivencia y el clima institucional. Por ello, apelamos al respeto, la responsabilidad y la mesura en el uso de estos medios, recordando que solo a través de los cauces adecuados es posible garantizar una convivencia justa y respetuosa para toda la comunidad universitaria.

1.2. La Defensoría Universitaria: marco de actuación, normativa y límites

1.2.1. Contextualizando el papel de la DU: de los canales de resolución formal al enfoque restaurativo en la gestión de conflictos

La comunidad universitaria es una comunidad compleja integrada por personas de muy distintos colectivos, edades, funciones, en las que las relaciones que se desarrollan alcanzan muy distintos ámbitos, académicos, profesionales, interpersonales, de carácter simétrico, pero también asimétrico, temporales o duraderas. Eso hace que afloren necesidades, problemas y conflictos de muy distinta naturaleza a los que hay que dar respuesta, bien desde los canales formales típicos e inherentes a toda administración pública, bien desde otros cauces que, **sea de manera complementaria, sea como instrumento alternativo, permitan atender aspectos no reglados por la normativa administrativa o plantear soluciones menos formales, más ágiles e incluso, en su caso, participativas y consensuadas.** Es en estos contextos, marcados por la diversidad de situaciones y perspectivas, donde la DU desempeña un papel clave, ofreciendo una vía de resolución de conflictos flexible, accesible y orientada al respeto de los derechos y la mejora de la convivencia en el ámbito universitario.

En efecto, la institucionalización de la figura del DU a nivel nacional e internacional, en sus distintas denominaciones (defensor/-a universitario/-a, síndic/-a de greuges, valedor/-a universitario/-a, aldezle, *Ombudsperson* ...) ha sido el resultado 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**. Estas funciones de canalización de conflictos no las tiene atribuidas en exclusiva la DU pues, las comparte con la Comisión de convivencia, 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.

Fue la Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU) la que normativamente incorpora por primera vez en el sistema universitario español de manera generalizada esta institución a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria atribuyéndole la función de velar por el respeto de los derechos y las libertades del personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantado ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios y *contribuir al buen funcionamiento y mejora de la calidad universitaria*¹.

La vigente Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del sistema universitario - LOSU- mantiene a las DU y las delimita de manera muy genérica, junto con otras unidades básicas mencionadas en el art. 43 (unidades de igualdad, inspección de servicios, servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación universitaria), estableciendo en el apartado cuarto del citado precepto un diseño jurídico muy similar a la LOU en cuanto a las funciones que se le encomiendan **-velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios-, y al estatuto jurídico básico -sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad-**. No obstante, deja un amplio margen de discrecionalidad a las Universidades para, a través

¹ Funciones que, de manera más amplia, se desarrollan en 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”.

de sus Estatutos, completar la configuración final (1º) del régimen de funcionamiento y estructura de la DU, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado; (2º) del procedimiento para su elección por el Claustro Universitario; así como (3º) de sus funciones, ya que se podrá atribuir a las DUs las tareas de mediación, conciliación y buenos oficios.

En este contexto, la UCLM, a través de la reforma estatutaria que debe abordar en el futuro más inmediato, se enfrenta a la tarea de reordenar los distintos órganos y estructuras encargados de la gestión y resolución de los problemas y conflictos que surgen en la comunidad universitaria. Este proceso puede implicar la asignación de competencias exclusivas, compartidas o concurrentes dentro de los márgenes de decisión establecidos por las normativas vigentes, así como la determinación de un orden de prelación o la consideración de ciertas vías como *última ratio*. Esta reordenación no está exenta de complejidad, tanto en lo que respecta a su conformación normativa como a su aplicación práctica. Sin embargo, y mientras se espera la aprobación de los nuevos estatutos, se ha aprovechado esta oportunidad para proponer al Claustro una modificación reglamentaria que, manteniendo una coherencia absoluta con los estatutos actuales y la naturaleza como órgano unipersonal de la DU, refuerza su funcionamiento. En esta modificación, se ha mejorado la sistemática del Reglamento, se han clarificado las funciones y se ha fortalecido el apoyo con recursos humanos, todo ello sin que se alteren las competencias que tanto la LOU, como la LOSU y nuestros Estatutos.

Para comprender los retos a los que se enfrentan los nuevos estatutos en las universidades públicas, incluida la UCLM, en cuanto a la organización y funcionamiento de los mecanismos de resolución de conflictos, así como el papel que desempeñan las DUs, resulta esencial partir del momento actual. En este contexto, las universidades cuentan con una amplia variedad de instrumentos y canales, tanto formales como informales, para la resolución de conflictos, aunque también surgen problemas prácticos que plantean desafíos en su implementación.

En efecto, si nos centramos en el entorno más cercano generado a partir de la aprobación de la LOU, desde hace más de dos décadas se han ido estableciendo herramientas progresivas para la protección de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, la promoción de un ejercicio responsable de los mismos y la adopción de medidas para resolver los conflictos que puedan surgir. Los más recientes ejemplos a nivel nacional son la LOSU y la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de *convivencia universitaria*, que abren el camino hacia la implementación de modelos de universidades

restaurativas, orientados a fomentar la resolución de conflictos de manera más participativa, conciliatoria y menos punitiva. La exposición de motivos de esta última afirma que el marco de convivencia universitaria de nuestra democracia actual está impregnado de los principios que configuran el sistema educativo en su conjunto, entre los cuales se encuentra conseguir una educación residenciada en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos, la mediación y la resolución pacífica de los mismos. Se parte de la idea de que el fomento de la convivencia en el seno de la comunidad universitaria excede del régimen disciplinario y no puede afrontarse, al menos en exclusiva ni preferentemente, mediante el mismo, por lo que apela a las universidades para que, en el ejercicio de su autonomía universitaria consagrada en el artículo 27.10 de la Constitución Española, establezcan y desarrollen con mayor intensidad medidas y actuaciones que favorezcan y estimulen la convivencia activa y la corresponsabilidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

El resultado hasta la fecha de todo este proceso de crecimiento de canales e instrumentos de actuación provenientes de nuestras normas nacionales y desarrollados por nuestra normativa interna es remarcable: además de las facultades que, a este respecto, tienen los distintos órganos estatutarios, servicios administrativos, comisiones académicas, servicio de prevención de riesgos laborales y de la actividad desarrollada en este ámbito por las organizaciones sindicales, disponemos de una **Delegada del Rector para políticas de igualdad**², una *Comisión de Igualdad, Seguimiento y Evaluación del Plan de Igualdad*³; de un *Comité Técnico para la Prevención, Detección e Intervención ante situaciones de acoso (COPREDIA)*, en el marco del *Protocolo para prevenir, detectar y actuar ante el acoso en la Universidad de Castilla-La Mancha*⁴; **Comisión para la Promoción de la Salud**⁵; de normas éticas en muy distintos ámbitos y los correlativos canales para su vigilancia y control, como dan buena muestra los *cuatro Comités de Ética en la Investigación (CEEA -Comité de Ética en la Experimentación Animal-, CEIC -Comité de Ética en Investigación Clínica-, CIOMABB -Comité de Ética con Organismos Modificados, Agentes Biológicos y Bioseguridad- y CEIS -Comité de Ética en Investigación Social-)*, representaciones cuyo factor común es su naturaleza consultiva permanente, así como la función que ejercen y que consiste en reflexionar, emitir informes y formular recomendaciones sobre los

² Más información [Delegada Igualdad](#)

³ Más información [Comisiones](#)

⁴ Más información [Comisiones](#)

⁵ Más información [Comisiones](#)

principios éticos y deontológicos sobre la actividad científica⁶. Asimismo, disponemos de un **canal de alertas** de la UCLM que permite comunicar cualquier caso de corrupción o fraude que conozca, facilitando toda la información que pueda, siempre de manera confidencial e incluso, anónima, así como solicitar, dentro del ámbito de aplicación de este instrumento, medidas de protección⁷; de servicios de atención psicológica y psicopedagógica (SOAAP); o, sin ánimo de exhaustividad, de un buzón de quejas y sugerencias⁸. Herramientas a las que se une, la **Comisión de Convivencia Universitaria** prevista en nuestras *Normas de convivencia universitaria*, aprobadas por Resolución del Consejo de Gobierno de la UCLM de 27 de junio de 2023 y publicadas por resolución de 28/06/2023, de la UCLM.

No es extraño que, ante la proliferación de este tipo de instrumentos en aras a lograr un sistema más tuitivo, no siempre resulte fácil a los miembros de la comunidad universitaria concretar el cauce a elegir, particularmente en los casos en los que el ámbito de actuación o competencial puede ser concurrente, compartido y/o complementario. En este sentido, uno de los principales objetivos de la actuación de DU en algunos de los casos que se nos plantean es informar sobre las distintas posibilidades, las características de cada una de ellas y los efectos que, en su caso, se pueden producir. En aquellos casos en los que se ha activado a la vez la intervención de varios órganos con competencias concurrentes, la actividad se dirige, bien a la determinación del órgano que debe intervenir con carácter preferente, bien a lograr una cierta coordinación entre órganos. Sin embargo, **no siempre es posible evitar una sobreactuación de los distintos órganos**, con el correlativo aumento de la carga de trabajo que comporta, particularmente en aquellos casos en los que la activación de la respuesta no puede conllevar ninguna mejora o diferencia sustancial por haber sido resuelto el asunto de manera definitiva por el órgano que, competencialmente, tiene atribuida dicha función o porque la normativa aplicable no deja ningún margen adicional para adoptar una decisión de distinto sentido o calado.

Aprovechamos, por ello, para recordar a la comunidad universitaria los principios de actuación que, a este respecto, prevén nuestras normas de convivencia de la UCLM que consagran:

⁶ A sus concretas composición y funciones se puede acceder en [Portal de Ética Científica \(uclm.es\)](https://portaldeetica.uclm.es)

⁷ Más información en [Canal de Alertas UCLM](#)

⁸ [Buzón de sugerencias y quejas](#)

1. El **deber de coordinación interorgánica**, lo que significa que *“Todos los órganos de la UCLM con competencias en materias relacionadas con el objeto de este Reglamento, así como todas las unidades administrativas cuyas funciones incidan sobre aspectos de competencia de la Comisión de Convivencia, deberán ejercer estas de forma coherente y coordinada”* (art. 5.1).
2. **Deber de acudir al cargo académico o de representación más próximo que resulte competente** para solicitar la resolución de un conflicto de convivencia. A estos efectos, la citada norma prevé que *“Sin perjuicio de la posibilidad de dirigirse de manera alternativa a la Comisión de Convivencia, cuando un miembro de la comunidad universitaria aprecie la posibilidad de verse involucrado en un conflicto de convivencia, lo pondrá en conocimiento del cargo académico o de representación más próximo, quien, en caso de resultar competente, realizará las actuaciones pertinentes para tratar de solventarlo o, en otro caso, informará al interesado de las vías de resolución disponibles”* (art. 5.2)
3. En los casos en los que se solicite la mediación, la **imposibilidad de acogerse simultáneamente a la mediación de la DU y a la regulada en las normas de convivencia de la UCLM** (art. 5.4).
4. Finalmente, el **deber de evitar el uso abusivo de los medios de resolución de conflictos**, al que se une además el deber de abstención, en especial, de cursar peticiones de actuación simultáneas a distintos órganos competentes (art. 6f).

1.2.2. *Ámbito de actuación de la DU*

Sin perjuicio, como se ha expuesto, de que serán los futuros Estatutos de la UCLM los que concretarán la delimitación que corresponda a la DU dentro del margen normativo establecido en la LOSU, sí es posible realizar una descripción de su configuración actual (prevista en nuestros vigentes Estatutos y en el RDU), así como de aquellos elementos que ya han sido fijados en la LOSU.

La DU no es una instancia administrativa más dentro de la Universidad, sino una unidad básica -en la terminología LOSU- independiente y autónoma (art. 1.2 RDU), dotada de un estatuto jurídico propio y no sometida a mandato imperativo alguno que complementa y refuerza el funcionamiento del sistema mediante procedimientos caracterizados por la accesibilidad, imparcialidad, confidencialidad, agilidad, transparencia y respeto a los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

Por ello interviene respecto de cualesquiera hechos que tengan lugar en un contexto universitario, tanto a título individual como colectivo, bien a petición del solicitante, bien por derivación desde algún órgano de gestión o gobierno de la Universidad o, excepcionalmente, de oficio ante hechos notorios de particular gravedad y siempre que exista un interés legítimo que lo justifique.

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, correspondan. 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 acuerdo, funciones estas últimas ratificadas por nuestras *normas de convivencia universitaria*, que desarrollan dos mecanismos alternativos de resolución de conflictos de convivencia basados en la mediación formal, salvaguardando en todo caso las funciones que el RDU otorga a la Defensoría Universitaria (art. 5.3 normas de convivencia de la UCLM).

Dado que la DU no es autoridad administrativa no tiene la autoridad ni competencia para dictar actos administrativos vinculantes ni para dejar sin efecto decisiones administrativas previas. Por lo tanto, sus resoluciones no son actos administrativos y, por ello, no pueden ser recurridas. Sin embargo, esto no significa que sus resoluciones carezcan de valor. Su función se basa en la persuasión y en el uso de los "buenos oficios" para lograr que las partes involucradas acepten la solución propuesta. Esto, en la mayoría de los casos, suele generar un mayor grado de aceptación y satisfacción por parte de los afectados.

Además, la normativa establece mecanismos para asegurar el cumplimiento de las recomendaciones de la DU. Si una recomendación no es atendida dentro de un plazo de tres meses o si no se justifican las razones de la falta de acción, la DU tiene la facultad de informar al Vicerrector/a, a la Gerencia o, incluso, al Rector sobre la situación y las recomendaciones realizadas. Esta acción es especialmente relevante cuando se detectan incumplimientos de las normas universitarias, ya que la inacción puede activar la utilización de instrumentos reglamentarios establecidos por la normativa.

En el caso de la mediación o conciliación de conflictos interpersonales, el acuerdo alcanzado tiene carácter vinculante solo porque ambas partes han consensuado y aceptado la solución. La participación de las partes es esencial para que la resolución tenga valor, tal como se especifica en la normativa.

Esta naturaleza de la actuación de la DU, que no tiene carácter ejecutivo en el sentido de anular actos administrativos, puede generar en ocasiones frustración, ya que no siempre es posible resolver completamente todos los aspectos de un conflicto. No obstante, en todo caso, la DU debe actuar con responsabilidad, respetando siempre el ordenamiento legal y las competencias que le son propias. Cuando un asunto llega a la DU, tratamos de explicar de manera clara cuáles son sus competencias y las posibles vías reglamentarias disponibles para que la persona solicitante pueda decidir qué enfoque seguir. Además, en algunos casos, las soluciones requieren tiempo, especialmente cuando involucran a varios órganos o a distintos mecanismos reglamentarios, por lo que la "falta de inmediatez" en la respuesta no debe interpretarse como una falta de efectividad en los instrumentos de resolución de conflictos disponibles

Finalmente, también participa la DU como órgano instructor en los casos de solicitud de **protección frente al acoso** conforme a lo previsto en el Protocolo para prevenir, detectar y actuar ante el acoso en la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobado por resolución del Consejo de Gobierno de 14 de abril de 2023, así como la adopción que, en ejercicio de estas funciones, corresponda llevar a cabo para la protección de las personas afectadas y que será objeto de atención especial en el correspondiente apartado.

De las consideraciones expuestas se deriva que, en la actualidad, la DU es un órgano en el entramado institucional de la Universidad que actúa como garante de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria y como vía de resolución de los conflictos que, inevitablemente, emergen en un entorno dinámico y plural. Su función, eminentemente conciliadora, se distingue claramente de otras vías administrativas, disciplinarias o sancionadoras atribuidas a distintos órganos competentes: la Defensoría no persigue la imposición de sanciones, sino la restauración del diálogo, la búsqueda de acuerdos equitativos y la recomposición de la convivencia, así como la denuncia de situaciones que puedan suponer lesión de derechos.

Desde esta perspectiva, la Defensoría se erige en un espacio neutral y confidencial, en el que se ofrece a las personas afectadas un acompañamiento personalizado, escuchando sus necesidades y procurando soluciones adaptadas que respeten los derechos y garantías de todas las partes. Este enfoque adquiere especial relevancia en un contexto como el universitario, donde las relaciones interpersonales se proyectan a lo largo del tiempo y donde es imprescindible caminar hacia una **Universidad restaurativa**: una institución que no solo resuelve conflictos cuando surgen, sino que

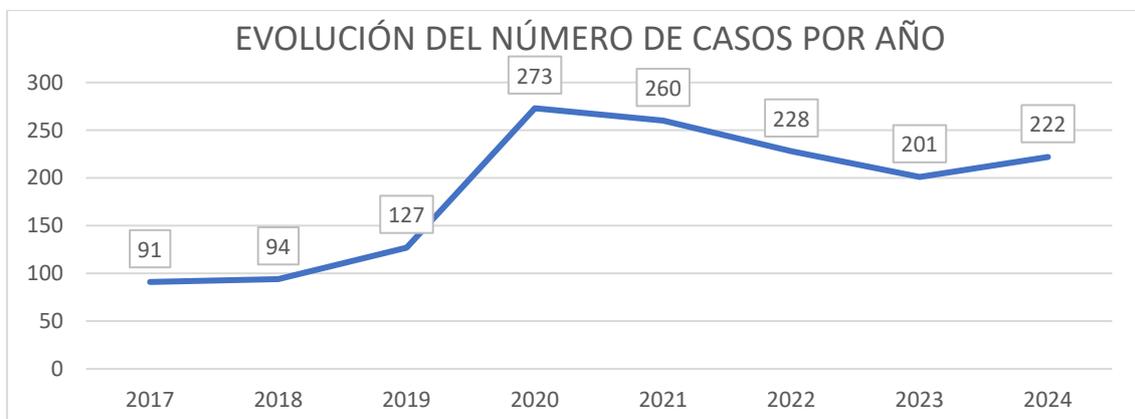
promueve activamente una cultura de respeto, responsabilidad compartida y construcción de comunidad. La actuación de la Defensoría, en suma, no se limita a intervenir cuando el conflicto se materializa, sino que trabaja también de manera preventiva, alentando valores de diálogo, empatía y reparación.

2. ASUNTOS TRAMITADOS EN 2024

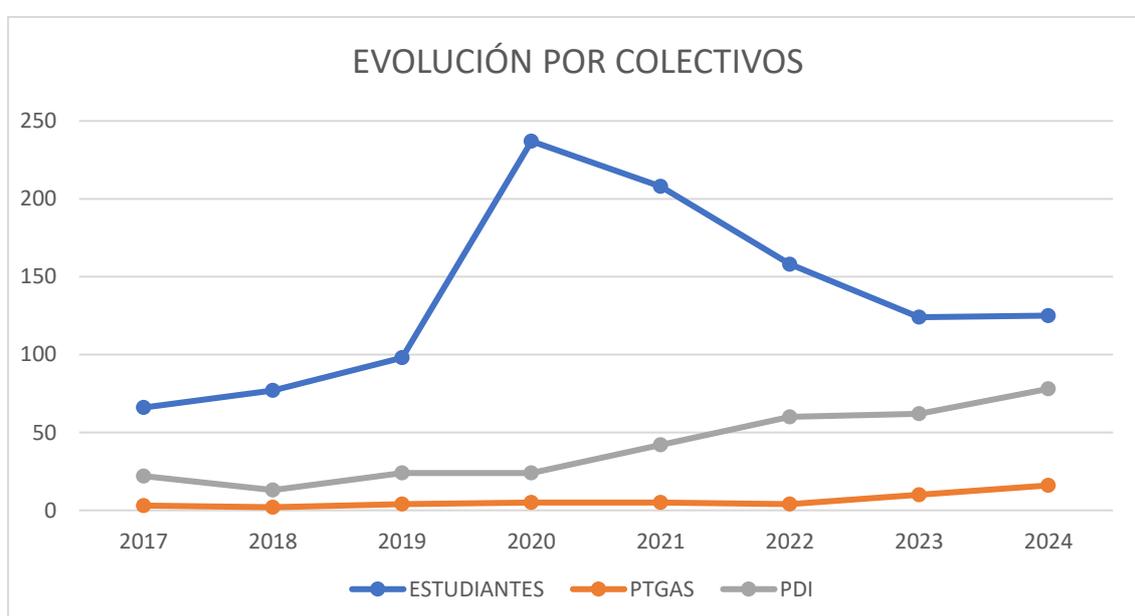
1. La actividad de la DU en cifras

Señala el Reglamento de la DU que la memoria anual de la DU 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 las personas interesadas.

En efecto, una de las formas de aproximarse a la labor de la DU es a través de sus cifras ya que, 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. Como punto de partida, y tal como se ha adelantado al inicio de esta memoria, el número de asuntos tramitados en 2024 es de 222, lo que muestra una tendencia descendente en la comparativa a su punto más álgido, con la pandemia, pero todavía **muy por encima de la media de intervenciones en los años prepandemia y un 10 % por encima del año 2023:**



Así pues, por lo que se refiere al volumen de asuntos analizado en términos absolutos, el número de asuntos gestionados por la DU continúa siendo importante. En estos datos no está integradas las numerosas consultas telefónicas/o por *Teams* con peticiones de información que, si bien el año pasado nos propusimos contabilizar a efectos estadísticos, finalmente no ha sido viable, dada la cantidad de consultas efectuadas por esa vía que se entremezcla con el trabajo más profundo de los casos que sí aparecen contabilizados, teniendo en cuenta además que estas consultas son atendidas de forma individual por quienes integramos el equipo de DU.



Por **colectivos** hay, sin embargo, cambios muy significativos, tanto desde su consideración temporal, como en su representatividad respecto del total de actuaciones de la DU, así como en su valoración en su representatividad para cada colectivo. Aunque el estudiantado sigue representando el colectivo más numeroso, **se observa un crecimiento progresivo de las quejas y actuaciones solicitadas por el PDI y el PTGAS** en los últimos años, **a un ritmo mayor** que su peso demográfico en la comunidad universitaria.

Esto puede sugerir, por un lado, la existencia de nuevas tensiones internas en ámbitos laborales, de gestión, de condiciones de trabajo, de procedimientos administrativos o de relaciones institucionales que afectan al personal; pero también una

creciente utilización de los medios de gestión de conflictos existentes ante una mayor concienciación de los derechos y procedimientos disponibles para resolver conflictos.

Así, aunque el sector estudiantes es el que, en términos absolutos, presenta el mayor número de solicitudes de intervención, se observa un notable descenso. Sin embargo, en paralelo, se está produciendo un significativo aumento de las del personal docente e investigador, aumento al que se suma el sector de personal técnico, de gestión y de administración y servicios que duplica el número de intervenciones con respecto a las presentadas en el ejercicio anterior. Las siguientes gráficas muestran una visión global de los datos descritos:

ANÁLISIS DEL PESO DE LOS COLECTIVOS EN EL NÚMERO DE CASOS EN FUNCIÓN DE SU PESO EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (CU)

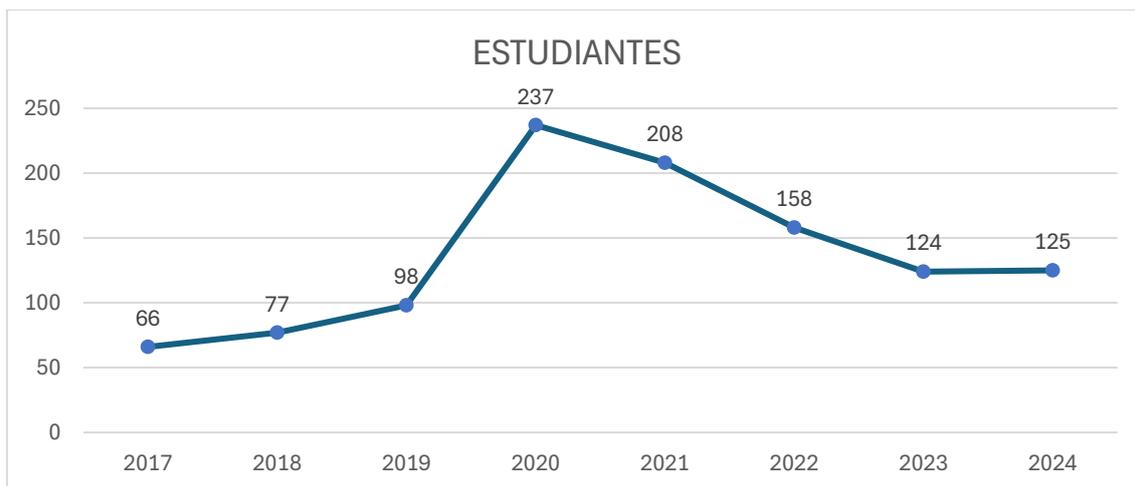
	ESTUDIANTES	PDI	PTGAS	TOTALES
Nº DE MIEMBROS	30662	2780	1245	34687
Nº DE CASOS	125	78	16	219
PORCENTAJE DE CADA COLECTIVO EN LA CU	88%	8%	4%	1
PORCENTAJE DE CASOS POR COLECTIVO	57%	36%	7%	100%
PORCENTAJE DE CASOS SOBRE SU COLECTIVO	0,41%	2,81%	1,29%	4,5%
PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL	9%	62%	29%	100,00%

En términos relativos, calculado sobre el número total de integrantes de cada colectivo, continúa siendo el sector de personal docente e investigador el que tiene una mayor necesidad de intervención, alcanzando sus solicitudes de actuación el 2,81 % en 2024, frente al 1,29 % de las presentadas por el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, superando en ambos casos con mucho al 0,41 % del estudiantado. Junto a ello, los asuntos generados tanto por el PDI como por el PTGAS suelen tener una mayor complejidad en su gestión y una mayor duración, alcanzando en algún caso extremo, varios meses de intervención y seguimiento de la situación por la DU, no siendo infrecuentes los casos que alcanzan o superan el año de intervención. El factor duración es un elemento que considerar, puesto que en las estadísticas anuales no introducimos estos casos por haber sido contabilizados en el momento en que se iniciaron las actuaciones.

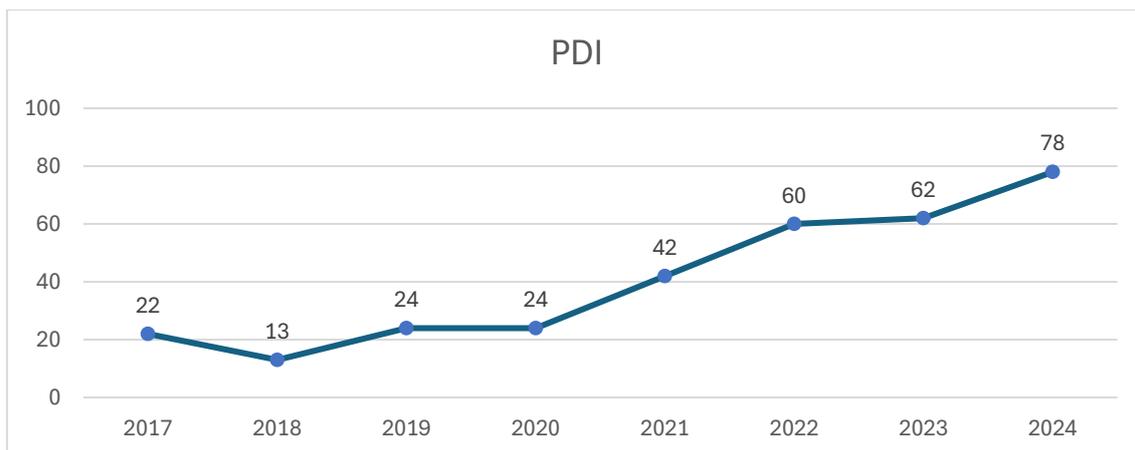
PORCENTAJE DE ASUNTOS PRESENTADOS POR LOS DISTINTOS COLECTIVOS
TENIENDO EN CUENTA SU PESO EN EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



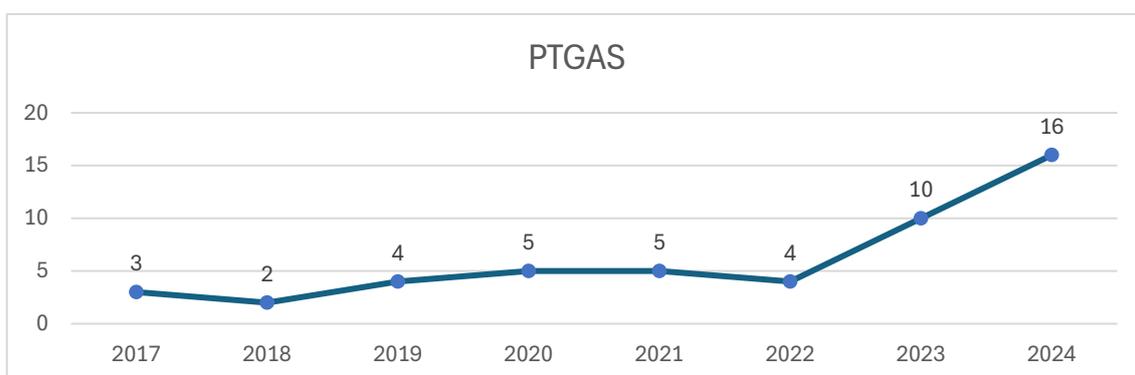
Algunos otros elementos permiten contextualizar mejor estas conclusiones respecto de los datos aportados y su evolución. **Buena parte de los asuntos tramitados del estudiantado tienen un alcance colectivo**, en el sentido de que son problemas comunes a este sector, bien se hayan planteado desde sus inicios como tales (quejas colectivas), bien se hayan tramitado individualmente. En relación con el estudiantado y sin perjuicio de las actuaciones puntuales que se informarán oportunamente, se han registrado dos quejas colectivas de notable relevancia, que han afectado a un importante número de estudiantes. La primera de estas quejas, vinculada a las relaciones intersubjetivas dentro de un grupo de estudiantes, requirió una gestión particularmente compleja. Este conflicto se resolvió mediante un proceso de mediación y conciliación -círculo restaurativo- que dio lugar a la formulación de acuerdos. Hasta el momento, no se ha reabierto ninguna cuestión relacionada con este asunto. La segunda queja, aún en proceso de tramitación, seguimiento y cautela, está relacionada con problemas de ordenación docente y otras situaciones en un centro. Como resultado de esta situación, se han abierto diversos cauces formales e informales, con el propósito de asegurar el bienestar de los estudiantes y el cumplimiento de los estándares institucionales establecidos.



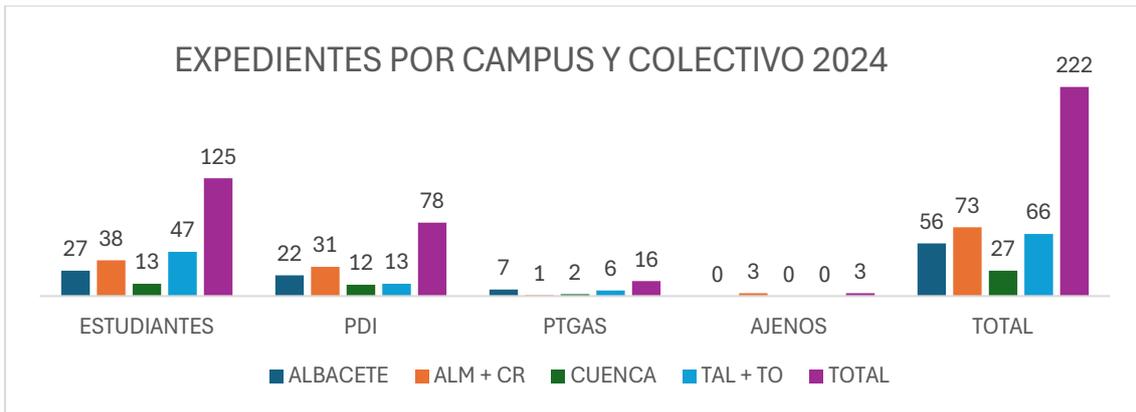
Las solicitudes y quejas presentadas por el PDI y PI exhiben características distintivas que merecen una consideración particular. En primer lugar, la mayoría de estos conflictos son de índole individual -sin perjuicio de alguna queja grupal-, frecuentemente de naturaleza interpersonal, y en no pocos casos, se encuentran vinculados a situaciones previas que han quedado enquistadas, lo que provoca que su tramitación sea prolongada. Este tipo de situaciones no siempre permite encontrar una solución satisfactoria o el ajuste específico que alguna de las partes involucradas demanda. Además, en ciertos casos, se observa una resistencia a la colaboración con la DU por alguna de las personas involucradas. Asimismo, se identifican cuestiones recurrentes relacionadas con conflictos de intereses, la actividad investigadora y sus publicaciones, la realización de encuestas adicionales a las encuestas oficiales, procesos de selección, solicitudes de conciliación en este ámbito, desacuerdos en la distribución y asignación de cargas docentes, así como en la programación de horarios. Estos aspectos, de carácter más individualizado, serán tratados y analizados con mayor detalle en los apartados correspondientes más adelante.



Por lo que se refiere al PTGAS continúa aumentando el número de solicitudes de manera importante con relación a años anteriores, siendo también los conflictos interpersonales y su proyección en las relaciones de trabajo, los que presentan una mayor frecuencia, sin perjuicio de ciertos desajustes en la delimitación de funciones de los mismos puestos de trabajo en diferentes.



Por **campus**, se observa también un cierto cambio respecto de ejercicios anteriores. A este respecto, en el año 2024, Ciudad Real y Almadén, representan el mayor número de asuntos planteados, con 73, es decir, el 32,88 % del total; en segundo lugar, Toledo y Talavera, con 66, lo que representa un 29,73 % de asuntos; en tercer lugar, Albacete, con 56 -el 25,23 %- y, en último lugar, Cuenca con 27 -el 12,16 %-.

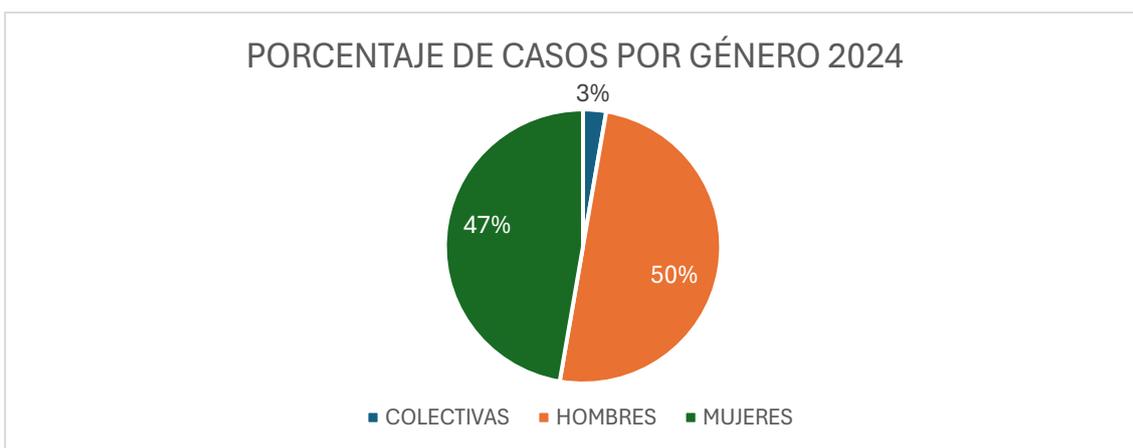


Si combinamos campus y colectivos, el colectivo de estudiantes es el que más expedientes presenta en todos los campus, siendo especialmente alto en el campus de Talavera y Toledo con 47 expedientes. El colectivo de PDI también muestra una actividad significativa, especialmente en el campus de Almadén y Ciudad Real con 31 expedientes. Los colectivos de PTGAS y ajenos tienen una menor cantidad de expedientes en comparación con los estudiantes y PDI en todos los campus. En general, se observa una distribución variada de los expedientes entre los diferentes campus y colectivos.

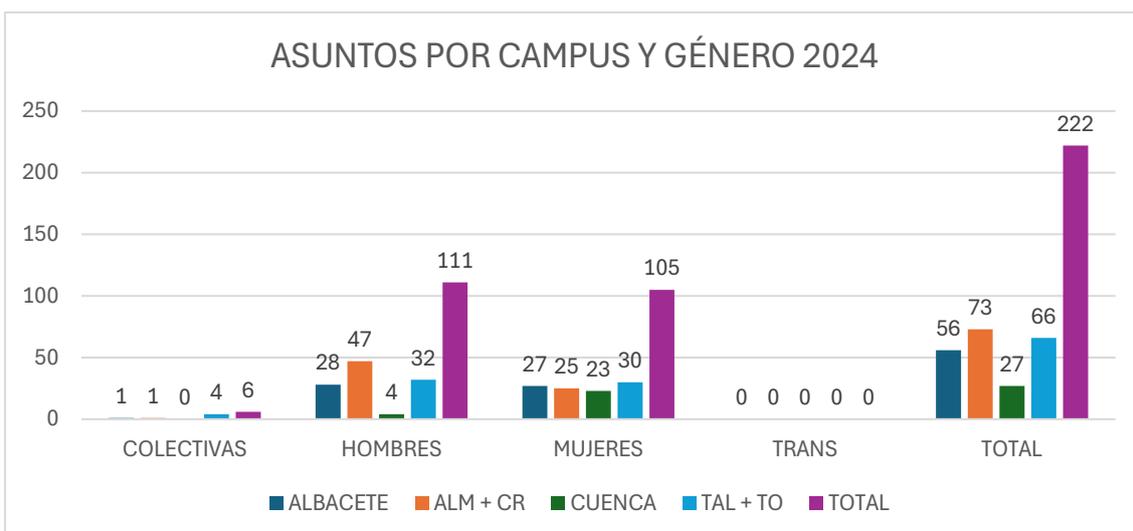
La distribución temporal de asuntos guarda bastante similitud con lo sucedido en años anteriores, si bien la gráfica muestra fluctuaciones a lo largo del año, con un notable aumento en los meses de junio y julio, alcanzando un pico de 31 y 29 asuntos respectivamente, por asuntos vinculados al fin de la docencia, periodos de evaluación, defensa de TFGs y TFMs y cierre de actas. El mes con menor número de asuntos tramitados es agosto, con solo 3 asuntos, por estar relacionado con el periodo vacacional.



En cuanto al **género**, en el año 2024 no hay notables diferencias. El 47 % han sido presentadas por mujeres (105 solicitudes) y el 50 %, por hombres (111); y, finalmente, el 3 % restante no se puede clasificar en ninguno de los apartados anteriores, por tratarse de quejas que tienen un carácter colectivo (6), sin que se haya presentado ninguna queja perteneciente a otros colectivos (LGTBIQ+).



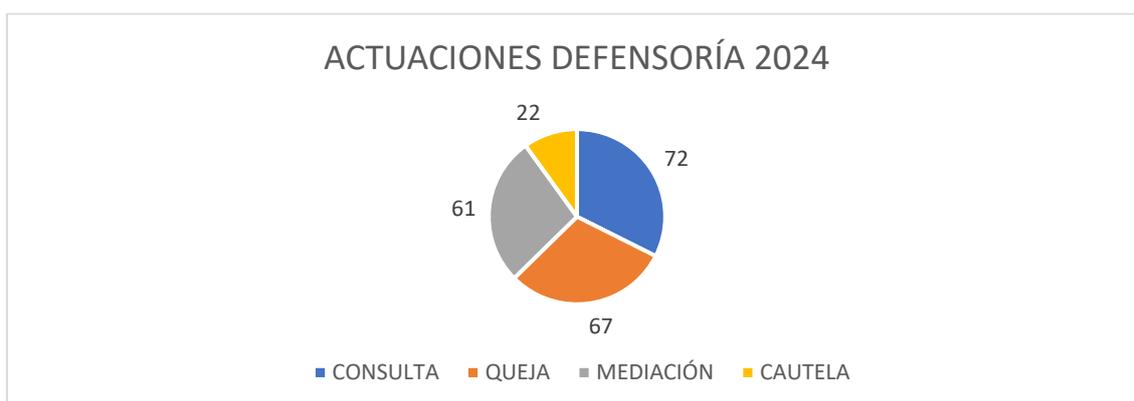
La mayor desproporción por género y campus se produce en el campus de Cuenca, donde las quejas presentadas por mujeres (23) superan ampliamente a las presentadas por hombres (4).



2. La naturaleza y tipo de gestión realizada

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 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.

Todos los asuntos han sido clasificados, en función de su objeto, en consultas, quejas, peticiones de mediación/intermediación o conciliación y cautelas.



2.1. Consultas

A través de la realización de una consulta, el solicitante busca obtener consejo, orientación, información y asesoramiento sobre el ejercicio de algún derecho, la interpretación de una norma, o cualquier asunto relacionado con el funcionamiento de los diferentes órganos o servicios de la Universidad, así como con otros aspectos de la vida universitaria. En este sentido, una parte significativa de las consultas requiere únicamente de información técnica, la cual, una vez proporcionada, no demanda acciones adicionales. No obstante, en ciertos casos, la orientación solicitada implica la necesidad de un análisis técnico o la colaboración de otras unidades u órganos, e incluso puede requerir un seguimiento del desarrollo y la culminación del asunto tratado.

El total de consultas realizadas alcanza las 72, aunque es importante precisar que estos datos corresponden exclusivamente a aquellas consultas que, debido a su complejidad o al tema específico abordado, han recibido una atención especial o han implicado una intervención particular de la DU. Cabe destacar que no se incluyen en estas cifras las numerosas consultas atendidas por vía telefónica o presencial en las oficinas de la DU, las cuales, por tratarse de cuestiones sencillas, tareas informativas o de orientación, o bien de derivaciones a unidades o servicios competentes, se resolvieron de manera inmediata y no se registran con fines estadísticos.

La duración de las consultas puede variar considerablemente, dependiendo de la complejidad del asunto a resolver y de las acciones que deban llevarse a cabo. Mientras que un número considerable de consultas se resuelven prácticamente en el mismo día, en otros casos, la resolución puede extenderse más allá, especialmente cuando es necesario recurrir a otros servicios para proporcionar la aclaración requerida o para realizar un seguimiento del proceso de implementación de la solución propuesta.

2.2. Quejas

Las quejas constituyen la principal carga de trabajo para la DU. Estas son solicitudes en las que los demandantes manifiestan su desacuerdo con las acciones o decisiones tomadas por cualquier persona, órgano o servicio de la Universidad. Asimismo, pueden impugnar normativas que consideren contrarias a sus derechos o intereses

legítimos. Para que una queja sea admitida a trámite, es necesario que no sea anónima y que el asunto planteado no esté siendo resuelto a través de un recurso administrativo o judicial, salvo que el objeto de dichos recursos no sea idéntico o permita llevar a cabo alguna acción complementaria.

Las quejas pueden presentarse de forma individual o, cuando afectan a un colectivo, de manera colectiva. En este último caso, es común que los estudiantes utilicen este procedimiento para abordar problemas relacionados con el funcionamiento de asignaturas o servicios, aunque también se ha presentado alguna queja colectiva proveniente de otros sectores. En las quejas colectivas, se garantiza la confidencialidad de la identidad de los solicitantes, y todos los casos se gestionan bajo estricta confidencialidad.

El proceso de tramitación de las quejas varía en función del asunto tratado y puede requerir la verificación de hechos o la investigación de información. Para ello, se pueden realizar entrevistas, solicitar acceso a documentos o archivos, y consultar normativas pertinentes. En general, este proceso implica la colaboración de otros órganos o miembros de la comunidad universitaria, quienes deben proporcionar informes, acceder a expedientes y entregar cualquier documentación necesaria. La tramitación culmina con una decisión que determina si ha habido vulneración de derechos u otro resultado relacionado con la investigación, e incluye recomendaciones, advertencias o sugerencias para restaurar el derecho afectado o resolver el problema planteado.

El tiempo requerido para resolver una queja puede variar considerablemente según la naturaleza del asunto. El RDU establece que el plazo para resolver las quejas no debe superar los tres meses. Sin embargo, es importante señalar que la DU ha venido gestionando quejas cada vez más complejas, ya sea por el número de personas afectadas en casos colectivos o por la naturaleza del problema planteado. En estas situaciones, ha sido necesario contar con la colaboración de diversos órganos y miembros de la comunidad universitaria para recopilar información relevante, lo que puede ocasionar que se sobrepasen los plazos establecidos. Es relevante destacar que los órganos que colaboran con la DU tienen un plazo de 15 días para responder a las solicitudes que se les hagan. Como resultado, en algunos casos, el plazo de tres meses para resolver las quejas se ha excedido considerablemente.

Un número significativo de casos es gestionado a través de este procedimiento, alcanzando un total de 67. En aquellos casos en los que la resolución de la queja implica hacer recomendaciones a la persona o al órgano afectado, se lleva a cabo un seguimiento

posterior para verificar su cumplimiento y evaluar la efectividad de la medida en la restauración del derecho que se consideró vulnerado. Además, se cumple con la obligación establecida en el artículo 14 del RDU de remitir de forma confidencial las quejas relacionadas con las actuaciones de miembros de la comunidad universitaria que impliquen el incumplimiento de sus obligaciones a sus superiores jerárquicos.

2.3. La mediación, conciliación y otras formas adecuadas de solución de conflictos: la importancia de la cultura restaurativa para la gestión de conflictos

Uno de los aspectos fundamentales y distintivos de las DUs radica en su capacidad para implementar mecanismos informales de resolución de conflictos interpersonales, con un énfasis particular en la mediación, conciliación, intermediación y, entre otros, círculos restaurativos. Este enfoque se constituye como un método autocompositivo, en el cual la intervención de la DU se centra en facilitar el diálogo entre las partes en conflicto, promoviendo que, mediante un acuerdo mutuo, se llegue a una solución consensuada. La mediación permite a los involucrados participar en encuentros cara a cara dentro de un espacio seguro y de confianza, en el que, con el acompañamiento de la DU como facilitadora, las partes pueden expresar sus puntos de vista, escuchar a la otra parte, evaluar la situación y, cuando las circunstancias lo permiten, alcanzar un acuerdo sobre la resolución del conflicto. Este instrumento, que canaliza los conflictos interpersonales de manera eficiente, está regulado en el Reglamento de la Defensoría Universitaria (RDU).

Como proceso informal de resolución, la mediación, junto con otros medios adecuados de resolución de conflictos anteriormente aludidos, no sigue un procedimiento reglado, lo que le otorga flexibilidad en su implementación. El primer paso consiste en proporcionar a las partes involucradas información detallada y personalizada sobre el proceso, los objetivos y los posibles efectos de la mediación. Se subraya especialmente el carácter voluntario de estos métodos, principio que debe prevalecer durante todo su desarrollo. Asimismo, se resalta el papel de la persona mediadora como facilitadora de la comunicación, y la naturaleza autocompositiva del proceso, en la que las partes tienen la oportunidad de construir y acordar de manera conjunta la solución al conflicto. Además, se enfatiza la necesidad de que los participantes se respeten mutuamente a lo largo del proceso.

Una vez que ambas partes aceptan participar en estos procesos, esta se lleva a cabo en una o varias sesiones, requiriendo el compromiso de ambas partes de participar respetuosamente y con un firme compromiso de confidencialidad sobre los contenidos tratados. El proceso concluye con la elaboración de un acta firmada por los participantes, en la que, si corresponde, se detalla el acuerdo alcanzado, el cual tendrá carácter vinculante (art. 12.3 RDU).

Aunque la utilización de estos canales de resolución de conflictos suele resultar altamente satisfactoria para quienes participan en ella, con un alto grado de acuerdo alcanzado, en la práctica son pocos los casos en los que las partes aceptan participar en sesiones presenciales de mediación. Entre los problemas más frecuentes en estos contextos se encuentran aquellos en los que las partes no reconocen a la otra como legítima o igual en el conflicto, lo que puede obstaculizar la consecución de una solución efectiva por los problemas vinculados a esta situación como falta de empatía y escucha activa; negativa a llegar a un acuerdo mutuo; riesgo de perpetuar el conflicto; desviación del objetivo restaurativo; inhabilitación del proceso por falta de confianza en la imparcialidad; o alta resistencia a la resolución pacífica, por destacar algunos problemas. Para que la mediación sea efectiva, es crucial que ambas partes reconozcan la legitimidad de las preocupaciones del otro, y que el proceso se enfoque en resolver el conflicto de manera colaborativa y no punitiva. La mediación busca restaurar las relaciones interpersonales, y para ello, es esencial que ambas partes se comprometan a encontrar una solución basada en el entendimiento mutuo y el respeto.

En los últimos años se ha observado un creciente interés por recurrir a estos canales informales, especialmente a la intermediación, como respuesta a las dificultades de comunicación entre las partes involucradas. El número de intervenciones canalizadas a través de estas herramientas asciende a 61, reflejando una tendencia hacia la búsqueda de soluciones más flexibles y menos formales en la resolución de conflictos interuniversitarios. No obstante, a pesar de los avances logrados en la implementación de mecanismos informales de resolución de conflictos, como la mediación, aún persiste una notable desconfianza en su efectividad y en su capacidad para resolver disputas de manera definitiva. Esta resistencia se debe, en gran medida, a la tradición de recurrir a enfoques más formales y punitivos para la resolución de conflictos, lo cual limita el potencial de las herramientas restaurativas. Muchos participantes aún perciben la mediación como un proceso que no les garantiza una resolución justa o efectiva, lo que genera un escepticismo sobre su capacidad para restaurar relaciones y solucionar

problemas de fondo. Esta desconfianza se ve reforzada por la falta de familiaridad con los beneficios del proceso, la percepción de que no siempre se alcanza una solución satisfactoria o el temor a que se minimicen sus preocupaciones. En este contexto, es evidente que aún queda un largo camino por recorrer para que los métodos restaurativos sean plenamente aceptados y valorados como una alternativa válida en la gestión de conflictos dentro del ámbito universitario.

2.4. Cautelas

El término "cautela" hace referencia al simple registro en la DU de una situación o advertencia planteada por algún miembro de la comunidad universitaria respecto al comportamiento de un tercero, el cual considera que podría representar una amenaza potencial para sus derechos. Este registro también se utiliza en aquellos casos en los que, a pesar de que la persona considera que sus derechos han sido vulnerados, no desea aún solicitar la intervención directa de la DU, pero sí quiere que esta tenga conocimiento de la situación o quede constancia de su temor ante posibles actos futuros que puedan ocasionar perjuicios o daños. La finalidad principal de la cautela es dejar un registro formal de los hechos ocurridos, especificando, en caso de ser necesario, la fecha en la que se detectaron los primeros indicios de un comportamiento que podría atentar contra los derechos de la persona afectada. Este registro permite una intervención posterior si fuera necesario para resolver la situación.

En algunas ocasiones, el procedimiento de cautela da lugar a un seguimiento periódico del estado de la persona que ha solicitado este registro, con el objetivo de mantener a la DU informada sobre cualquier novedad o cambio relevante que pueda surgir en la situación. Además, en circunstancias particulares, cuando se identifiquen riesgos potenciales, se puede remitir la cautela a las autoridades universitarias competentes para su conocimiento y posible acción. El número de cautelas se mantiene en los mismos márgenes del año pasado, alcanzando un total de 22 casos registrados.

3. LOS TEMAS MÁS FRECUENTES O DE MAYOR IMPACTO

3.1. Panorama general y cuestiones transversales en la comunidad universitaria

Durante el ejercicio 2024, la Defensoría Universitaria ha desarrollado una intensa y variada actividad, reflejo del firme compromiso con la defensa de los derechos y la mejora de la convivencia en el ámbito universitario. Se han tramitado un total de **222 expedientes**, distribuidos en diversas áreas temáticas, lo que evidencia tanto la complejidad de las cuestiones abordadas como la confianza que la comunidad universitaria deposita en esta institución.

No es tarea fácil, dada la naturaleza eminentemente casuística de la actividad de la DU, seleccionar los temas o asuntos que, tras los datos cuantitativos y cualitativos aportados en los apartados anteriores, sirvan para completar, de manera suficientemente representativa el contenido de esta memoria. Por ello se han escogido aquellos temas de mayor impacto, sea por el número de personas afectadas, por la gravedad del asunto o por el tiempo de gestión, así como aquellos otros que, por su novedad o características particulares consideramos que pueden resultar de interés a la comunidad universitaria. En todo caso, vamos a partir de una descripción genérica y en los apartados subsiguientes se destacarán aspectos concretos que consideramos que, sin duda, pueden servir para invitar a la comunidad universitaria a la reflexión sobre las actuaciones y acciones necesarias para la mejora de nuestras respectivas funciones, deberes y ámbitos de actuación.

En materia de desarrollo de la evaluación, convocatorias y actas, se ha registrado el mayor número de intervenciones, alcanzando 47 casos. Las actuaciones en este ámbito se han centrado, principalmente, en la revisión de calificaciones, la atención a reclamaciones sobre irregularidades en los procedimientos de evaluación y la mediación entre estudiantes y profesorado para garantizar la transparencia y el respeto de los principios de objetividad y equidad.

La docencia y la enseñanza constituyeron otro eje de atención destacado, con 35 expedientes abiertos. La Defensoría ha intervenido para resolver conflictos relacionados con la planificación académica, la organización de asignaturas y las condiciones de impartición de las clases, promoviendo siempre soluciones que armonicen las necesidades del estudiantado con las exigencias académicas.

Resulta igualmente reseñable la actuación en el área de relaciones de convivencia, con 39 casos gestionados. Aquí, la Defensoría ha ejercido un papel esencial de mediación, atendiendo situaciones de conflicto interpersonal, promoviendo el respeto mutuo y fomentando la cultura de la paz dentro de la comunidad universitaria.

En cuanto a las peticiones para la activación del protocolo de acoso, se han atendido 10 solicitudes, lo que pone de manifiesto la importancia de continuar reforzando los mecanismos de prevención y actuación frente a situaciones de violencia, acoso o discriminación. Cada actuación se ha realizado respetando estrictamente los principios de confidencialidad, celeridad y protección de las personas afectadas.

Otros temas relevantes han sido las condiciones laborales y la gestión de personal (11 casos) y los expedientes académicos (14 casos), donde la Defensoría ha actuado como garante del cumplimiento de la normativa vigente y del respeto a los derechos laborales y académicos.

Finalmente, se han atendido peticiones en áreas como prácticas curriculares y extracurriculares (8 casos), procesos de selección (7 casos), programas de movilidad (3 casos), infraestructuras y seguridad (3 casos) y matrícula (6 casos), entre otros. Aunque en menor número, estos temas reflejan la diversidad de situaciones que pueden afectar a la vida universitaria y a las cuales la Defensoría presta atención con igual rigor y dedicación.

En conjunto, la actividad desarrollada en 2024 pone de manifiesto la consolidación de la Defensoría Universitaria como un órgano imprescindible para la protección de los derechos de la comunidad académica, la mejora continua de los procesos universitarios y la promoción de un entorno de respeto, equidad y excelencia.

3.1.1. *Las relaciones de convivencia como principal tipo de conflicto común a todos los sectores de la comunidad universitaria*

Uno de los tipos de conflicto más recurrentes en el seno de la comunidad universitaria es el relacionado con la convivencia. En el contexto de una institución educativa, las relaciones interpersonales entre los diversos miembros, tanto del PDI y PI como del PTGAS, así como el sector estudiantado, pueden dar lugar a situaciones de discordia que afectan el ambiente académico y laboral. Durante el último año, se han registrado un total de 39 casos relacionados con conflictos de convivencia en la DU, sin perjuicio de que en ocasiones han involucrado otros canales formales de gestión de

conflictos. Además, esta cifra refleja solo una parte de una problemática más compleja, que, a menudo, involucra otros ejes de actuación.

El marco jurídico que regula la convivencia universitaria establece principios fundamentales que configuran el sistema educativo, promoviendo un entorno de tolerancia, libertad y respeto a los derechos fundamentales. La Ley de Convivencia Universitaria, en su exposición de motivos, enfatiza que el sistema educativo, desde su base normativa, tiene entre sus fines el fomento de la tolerancia, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos y en su artículo 1, declara como objeto principal de la ley, el establecimiento de “las bases de la convivencia en el ámbito universitario, fomentando la utilización preferente de modalidades alternativas de resolución de aquellos conflictos que pudieran alterarla, o que impidan el normal desarrollo de las funciones esenciales de docencia, investigación y transferencia del conocimiento”. Junto a ello, nuestro El Código Ético y de Buen Gobierno de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM)⁹⁹ subraya la importancia de la convivencia como uno de los pilares fundamentales de su comunidad universitaria. En este importante documento se establecen directrices claras para fomentar un entorno de respeto, inclusión y pluralismo, esenciales para el desarrollo académico y personal de sus miembros y se muestran pautas de comportamiento que ayuden tanto a evitar prácticas que infrinjan derechos fundamentales o sean contrarias a los valores y principios de la Universidad, como a inducir mejoras continuas en la actuación profesional dirigidas a lograr la excelencia en el servicio público.

De acuerdo con el marco normativo, las universidades tienen la obligación de implementar medidas que favorezcan la convivencia activa y la corresponsabilidad, para lo cual se alienta el uso de medios adecuados de resolución de conflictos, tales como la mediación, conciliación, negociación, etc, los cuales, lejos de ser meros recursos auxiliares, constituyen herramientas eficaces para resolver conflictos interpersonales de forma pacífica y constructiva. La mediación, dentro del contexto universitario, ofrece una vía alternativa y/o complementaria al sistema formal, permitiendo a las partes implicadas llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios, sin la necesidad de recurrir a medidas punitivas que puedan resultar contraproducentes. El éxito de estas soluciones depende en gran medida de la colaboración activa de las partes involucradas, así como del respeto mutuo y la disposición para buscar consensos.

⁹⁹ [Nombre : Código Ético y de Buen Gobierno](#)

A pesar de los esfuerzos realizados, la problemática de los conflictos de convivencia ha alcanzado en algunos casos un tono preocupante, tanto para los directamente implicados como para los miembros de la comunidad universitaria en general y para las personas que han intentado contribuir a su gestión o solución. Estos conflictos no solo afectan la dinámica interpersonal, sino que también pueden tener repercusiones en el ambiente laboral y académico más amplio. La tensión generada por estos conflictos puede llegar a interferir en el desempeño de las funciones de los órganos encargados de su resolución, quienes, en ocasiones, deben afrontar una pluralidad de solicitudes de intervención a través de diversos canales, tanto formales como informales. La saturación de estos canales y la multiplicidad de vías de resolución activadas simultáneamente contribuyen a la prolongación y complejidad de los conflictos, lo que dificulta su resolución eficaz y expone la necesidad de una gestión más ordenada de los recursos disponibles.

Por ello, resulta fundamental que los miembros de la comunidad universitaria, en su búsqueda de soluciones, utilicen los medios adecuados y eviten la duplicación de esfuerzos, recurriendo a los canales formales e informales de manera complementaria, según corresponda. El uso de la mediación y otros métodos restaurativos debe ser considerado no solo como una alternativa válida, sino también como un medio eficaz para abordar los conflictos de convivencia, sin perjuicio de los canales formales establecidos para resolver los problemas más graves. A medida que se incrementa la confianza en estos mecanismos alternativos, se fortalece la capacidad de la universidad para gestionar los conflictos de forma más eficiente y respetuosa, promoviendo un entorno de convivencia sana, democrática y respetuosa con los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria.

En definitiva, el abordaje de los conflictos de convivencia en el ámbito universitario exige una colaboración activa entre todos los sectores de la comunidad y un marco de actuación que combine los instrumentos legales con métodos alternativos y restaurativos de resolución. Si bien se ha avanzado en la implementación de estos métodos, todavía queda mucho camino por recorrer para consolidar una cultura de resolución pacífica de los conflictos que permita, en última instancia, una convivencia armoniosa y productiva en la universidad.

3.1.2. *Uso de redes sociales y necesidad de cauces institucionales adecuados*

Otra de las preocupaciones de esta DU viene referida a la utilización de las redes sociales como vía para expresar malestar, denunciar situaciones o exponer conflictos relacionados con la vida universitaria. Si bien entendemos la importancia de estos espacios como medios de comunicación y expresión, resulta necesario alertar sobre los riesgos que conlleva su uso inadecuado en contextos sensibles o complejos.

Las redes sociales, cuando se utilizan como instrumentos para amplificar conflictos, difundir informaciones sesgadas o erróneas, o señalar públicamente a personas concretas, pueden llegar a lesionar gravemente derechos fundamentales como el honor, la intimidad o la dignidad de las personas afectadas. Estas prácticas, lejos de contribuir a la resolución de los problemas, tienden a polarizar posiciones, agravar tensiones y dificultar la actuación serena, objetiva y con garantías de las instancias competentes.

Por ello queremos recordar que existen un importante número de cauces formales e informales establecidos para la presentación de quejas, denuncias o solicitudes, que garantizan el respeto al debido proceso, la protección de los derechos de todas las partes implicadas y la búsqueda efectiva de soluciones. Escoger caminos alternativos, sin las debidas garantías, puede no solo obstaculizar la resolución de los conflictos, sino también comprometer la responsabilidad de quienes promueven o difunden este tipo de contenidos

3.2. *Problemas destacados del sector estudiantes*

3.2.1. *Aspectos relativos al expediente académico y reconocimiento de créditos por cursos*

La formación extracurricular constituye una valiosa herramienta para complementar la formación académica reglada, permitiendo al estudiantado ampliar conocimientos, adquirir competencias transversales y enriquecer su perfil profesional. Cursos, seminarios y talleres organizados por la propia Universidad o en colaboración con otras entidades ofrecen oportunidades de aprendizaje flexibles y adaptadas a intereses diversos. No obstante, la DU ha detectado algunas disfunciones en su organización y gestión que requieren ser señaladas. En primer lugar, se han planteado casos en los que el profesorado, a veces sin un conocimiento actualizado de la normativa vigente, invita al alumnado a participar en actividades a las que se asignan un determinado número de créditos ECTS -de manera no oficial-, lo que genera expectativas

de reconocimiento académico que, posteriormente, no pueden materializarse por no cumplir los cursos con los requisitos exigidos. Esta situación produce frustración y confusión entre los estudiantes, que legítimamente esperaban obtener dicho reconocimiento.

Asimismo, se han advertido prácticas inapropiadas en la gestión de algunos cursos extracurriculares, como la vinculación indebida de su realización a la obtención de puntuaciones adicionales en la evaluación de asignaturas oficiales, práctica altamente preocupante y contraria a la normativa, dado que la evaluación debe ceñirse estrictamente a lo previsto en las guías docentes y no puede condicionarse a la participación en actividades que requieren matrícula adicional. De igual modo, no resulta admisible que se utilicen estos cursos como vía de presión o incentivo académico para el estudiantado, al ofrecerse puntos adicionales si se matriculan en ellos.

Ante estas situaciones, recomendamos: garantizar una formación adecuada del profesorado sobre los procedimientos de reconocimiento de actividades extracurriculares; asegurar la transparencia en la oferta de actividades, informando claramente de su carácter, de la posibilidad o no de reconocimiento académico, y de las condiciones de participación; y reforzar la supervisión institucional para evitar que se establezcan vínculos indebidos entre la realización de formación extracurricular y la evaluación de asignaturas oficiales. Una adecuada gestión de la formación complementaria permitirá consolidarla como una oferta de calidad, verdaderamente enriquecedora y respetuosa con los derechos del estudiantado.

3.2.2. Problemas relativos a las prácticas curriculares y extracurriculares

La evaluación y el reconocimiento de créditos por prácticas externas han sido una de las cuestiones que hemos considerado necesario destacar, al observarse diferencias relevantes en su aplicación entre los distintos centros, debidas a interpretaciones diversas de la normativa vigente.

La UCLM cuenta con una Normativa de prácticas académicas externas que regula las condiciones para considerar las prácticas como formativas y susceptibles de reconocimiento académico¹⁰. Esta normativa permite, además, que cada centro docente pueda establecer normativas complementarias, siempre que no contradigan lo dispuesto de forma general, y que deben ser comunicadas al Vicerrectorado competente.

¹⁰ Sobre estos aspectos, consultar la información en [Prácticas externas](#)

Según la normativa vigente, las prácticas curriculares son aquellas integradas obligatoria u optativamente en los planes de estudios de grado o máster, mientras que las prácticas extracurriculares son actividades voluntarias que los estudiantes realizan para complementar su formación, aunque no son requisito para la obtención del título. No obstante, estas prácticas también constarán en el Suplemento Europeo al Título.

Respecto a los límites de dedicación, la duración de las prácticas curriculares viene definida en los respectivos planes de estudios. En el caso de las prácticas extracurriculares, la normativa establece una duración mínima de 150 horas y una máxima de 900 horas o 135 días por curso académico y por empresa o institución, salvo que la especificidad de la práctica justifique una duración inferior.

En este contexto, se han detectado diversas dificultades, entre las que destacan:

- Quejas sobre posibles sesgos en la selección de estudiantes para prácticas, basados en razones de origen o nacionalidad u otros factores que podrían constituir prácticas discriminatorias.
- Retrasos en la asignación de prácticas o en la evaluación y calificación de las mismas en algunos centros, afectando negativamente a la participación en convocatorias de Trabajo Fin de Grado (TFG).
- Aplicación restrictiva de los requisitos de duración y continuidad de prácticas extracurriculares, especialmente en los casos en que un estudiante continúa su formación en la misma empresa tras haber finalizado las prácticas curriculares, en centros que no habían aprobado ni comunicado una normativa complementaria específica, lo que generó incertidumbre entre el alumnado.

Gracias a la intermediación con el Vicerrectorado competente, algunas de estas situaciones pudieron resolverse de manera satisfactoria. No obstante, resulta necesario hacer las siguientes recomendaciones:

- **Reforzar la comunicación y transparencia** en los procesos de selección de estudiantes para prácticas por parte de las empresas con las que se firma convenios, tratando de velar por la garantía de la igualdad de oportunidades.
- **Agilizar los procesos de asignación, evaluación y calificación** de prácticas externas, para evitar perjuicios en la planificación académica del estudiantado.

- **Asegurar que toda normativa complementaria** de los centros docentes esté debidamente aprobada y comunicada al Vicerrectorado competente, conforme a lo establecido, para garantizar una aplicación homogénea y clara de las reglas.
- **Sensibilizar a los responsables académicos** sobre la importancia de una interpretación flexible y coherente de la normativa, especialmente en beneficio de la formación práctica de los estudiantes.

Consideramos fundamental que se refuercen los mecanismos de coordinación y seguimiento de las prácticas externas, en especial las extracurriculares, a fin de asegurar su contribución plena a la formación integral del alumnado.

3.2.3. *Problemas relativos a los programas de movilidad*

La participación en programas de movilidad internacional, como Erasmus+, es fundamental para mejorar la formación académica y personal del estudiantado de la UCLM. Estos programas fortalecen competencias interculturales, lingüísticas y profesionales, ampliando así las oportunidades de inserción laboral y promoviendo los valores de cooperación y ciudadanía europea.

No obstante, desde la DU se han identificado algunas dificultades en su gestión:

- Insuficiente información previa proporcionada por los responsables sobre las características de determinados destinos, dificultando una elección adecuada por parte del estudiantado.
- Problemas en la tramitación administrativa, tanto en la UCLM como en las universidades de destino, que en algunos casos han impedido la realización efectiva de la movilidad.
- Falta de cumplimiento sobre obligaciones posteriores por el alumnado, como la cumplimentación de encuestas europeas, lo que puede suponer la devolución de la beca y la pérdida del reconocimiento académico de los estudios realizados.

En atención a estas incidencias, recomendamos:

- **Mejorar la información** disponible sobre los destinos de movilidad con especial esfuerzo y dedicación por parte de los responsables de los convenios y centros afectados.

- **Agilizar y coordinar mejor** los procesos administrativos relacionados con la movilidad y la coordinación con las universidades de destino, siendo conscientes, no obstante, de la enorme diversidad que hay en cuanto a la tramitación por países.
- **Acompañar al estudiantado** de forma más cercana, especialmente en el cumplimiento de las obligaciones al regreso y, por parte del estudiantado, informarse debidamente y atender a los **mecanismos de recordatorio** que utilizan las ORIs precisamente para evitar incumplimientos que les puedan perjudicar.

3.2.4. *Aspectos relativos al acceso, proceso de preinscripción y matrícula*

Durante el presente curso, las consultas y quejas en materia de preinscripción se han centrado nuevamente en el uso de la aplicación informática. En varios casos, los solicitantes creyeron haber completado el procedimiento o confirmado su permanencia en listas de espera, omitiendo sin embargo alguno de los pasos necesarios. Verificada la información disponible en la web institucional, se constata su adecuación y exhaustividad, reiterándose la recomendación de seguir las instrucciones con atención y confirmar la recepción de los mensajes acreditativos de cada actuación.

Persisten también las reclamaciones relativas a la oferta de plazas en Medicina, especialmente ante la preocupación de que queden vacantes, recordando el deber previsto en el artículo 7.2 del Real Decreto 412/2014. Aunque las anulaciones tardías explican situaciones puntuales, las universidades —incluida la nuestra— trabajan para garantizar la plena cobertura de las plazas y se subraya la necesidad de una coordinación nacional para mejorar la gestión de estas incidencias. También y con relación a esta titulación, se destaca la significativa reducción de quejas sobre el itinerario formativo en Medicina con Toledo, gracias a la mejora de la información y a la convocatoria pública de cambios por causas tasadas promovida por el Vicerrectorado de Ciencias de la Salud -actual delegación del rector de ciencias de la salud-, sin perjuicio de la necesidad de seguir trabajando por mejorar la información y requisitos con relación a las convocatorias de cambio de itinerario.

3.2.5. Aspectos relativos al desarrollo de la docencia, evaluación, convocatorias, actas y TFGs

En relación con el desarrollo de la docencia, los procesos de evaluación, la gestión de convocatorias, actas y TFGs y de TFM, la DU desea recordar la importancia de respetar rigurosamente los principios, criterios y límites establecidos en el REE de la UCLM. Este marco normativo garantiza los derechos del estudiantado y la calidad de los procesos académicos. Sin embargo, persisten incidencias que generan preocupación. Se siguen detectando casos en los que las guías docentes no están publicadas en la plataforma electrónica (Guía-e) o bien presentan una notable distancia entre lo que en ellas se establece y lo que realmente se lleva a cabo en las aulas. También se advierte una falta de diferenciación clara entre las modalidades de evaluación continua y no continua, o situaciones en las que la evaluación continua se limita a la exigencia de asistencia, incluso mediante control de presencia, mientras que la mayor parte de la calificación depende finalmente de una única prueba final, lo que desvirtúa el sentido de esta modalidad. Asimismo, se han identificado retrasos en la publicación de notas, incumpliendo los plazos fijados, y deficiencias en el respeto al derecho de revisión de exámenes dentro de los términos previstos. En algunos casos, la falta de publicación oportuna de actas ha sido justificada erróneamente alegando su "cierre", cuando en realidad cualquier error subsanable debe corregirse mediante los procedimientos establecidos.

De forma específica, también se han detectado problemas en el proceso de tutorización de TFGs y TFMs, como la falta de comunicación fluida entre el estudiantado y su tutor o tutora, respuestas tardías a las consultas, ausencia de orientación adecuada en la definición del trabajo o en su desarrollo, y en ocasiones dificultades para acordar aspectos fundamentales como el calendario de entregas o la preparación de la defensa. Estas situaciones generan inseguridad y afectan negativamente al progreso académico de los estudiantes.

Igualmente, se ha observado que los tribunales de revisión de exámenes, en no pocas ocasiones, adoptan una actuación excesivamente formalista, limitándose a verificar los porcentajes de los sistemas de evaluación y a sumar las calificaciones proporcionadas por el profesorado, sin un análisis real de las alegaciones del estudiantado ni comprobación de la correspondencia efectiva con los criterios y sistemas publicados. Un caso representativo ha puesto de manifiesto esta práctica, en el que el tribunal se limitó a reflejar numéricamente las ponderaciones sin entrar en consideraciones de fondo,

obviando así su obligación de valorar de manera razonada las reclamaciones planteadas.

A la luz de estas incidencias, se recomienda: reforzar el compromiso del profesorado con la correcta elaboración, publicación y cumplimiento de las guías docentes; diferenciar claramente entre las modalidades de evaluación, asegurando que la evaluación continua no se limite al mero control de asistencia; garantizar el cumplimiento estricto de los plazos de publicación de calificaciones y celebración de revisiones; asegurar la adecuada gestión y, en su caso, corrección de actas; y, en materia de TFGs y TFMs, establecer protocolos claros de seguimiento y comunicación entre tutores y estudiantes, garantizando una supervisión efectiva y un acompañamiento real durante todo el proceso de elaboración de los trabajos finales. Asimismo, cabe recordar que los tribunales de revisión deben realizar un examen detallado, completo y motivado de las alegaciones, y garantizar que la evaluación se ajusta de forma efectiva a lo previamente establecido en la guía docente, respetando en todo momento los derechos de los estudiantes.

3.2.6. Desafíos en el uso de canales institucionales de comunicación, uso del lenguaje inclusivo y el respeto en las interacciones profesores-estudiantes

En el marco de la convivencia universitaria, la DU considera necesario recordar la importancia del uso correcto de los canales de comunicación institucional, del respeto al principio de protección de datos personales y de la observancia de un trato digno, inclusivo y respetuoso en todas las actividades académicas y formativas. La UCLM dispone de canales oficiales y seguros para la comunicación entre profesorado y estudiantado. Por ello, resulta inadecuado y en ningún caso exigible, que se soliciten datos personales como números de teléfono particulares o correos electrónicos alternativos para establecer comunicaciones académicas. Esta práctica puede vulnerar los derechos de protección de datos del estudiantado y contraviene lo establecido en la legislación vigente, que exige que el tratamiento de datos personales se lleve a cabo exclusivamente en sistemas seguros, inscritos en ficheros autorizados, y con los debidos niveles de protección.

Adicionalmente, el uso de los canales oficiales garantiza la trazabilidad, seguridad y formalidad de las comunicaciones, haciendo innecesaria y desaconsejable cualquier otra vía de contacto no autorizada. Tanto el profesorado como el estudiantado deben hacer

uso exclusivo de las herramientas institucionales habilitadas para este fin, contribuyendo así a la protección de los datos personales y al fortalecimiento de un entorno seguro y respetuoso.

Por otro lado, se recuerda la importancia de emplear un lenguaje inclusivo y respetuoso en todas las comunicaciones orales y escritas. Aunque en el desarrollo de la actividad docente puedan realizarse comentarios distendidos, anécdotas o ejemplos que ayuden a dinamizar el aula, en ningún caso deben contener expresiones discriminatorias, irrespetuosas, de contenido inadecuado, ni resultar ofensivas para ninguna persona o colectivo. El respeto mutuo debe presidir todas las interacciones universitarias, siendo una obligación de toda la comunidad, profesorado y estudiantado por igual.

Particular atención merece también la necesidad de extremar la prudencia y el respeto en aquellas asignaturas o actividades que, por su naturaleza, puedan conllevar aproximación o contacto físico entre las personas participantes. Resulta imprescindible que el profesorado planifique estas actividades con sensibilidad, establezca claramente los protocolos de actuación y cuide en todo momento que se eviten situaciones incómodas o inapropiadas.

Por otra parte, en ocasiones, los representantes del estudiantado se enfrentan a dificultades significativas a la hora de trasladar al profesorado quejas o preocupaciones manifestadas por el grupo que representan. Esta tarea, aunque forma parte de su función, puede situarlos en una posición delicada, ya que implica verbalizar malestares colectivos que, en determinados contextos, pueden ser interpretados como cuestionamientos personales o profesionales. Esta situación puede generar tensiones innecesarias y provocar consecuencias indeseadas para quienes ejercen la representación, como el deterioro de la relación con el profesorado o el temor a represalias académicas. Por ello, es fundamental consolidar una cultura universitaria en la que el papel del estudiantado como interlocutor legítimo sea reconocido y protegido, asegurando que sus aportaciones se valoren como parte esencial del proceso de mejora continua.

En vista de las situaciones detectadas, la DU recomienda: utilizar exclusivamente los canales de comunicación oficiales de la UCLM; evitar la solicitud y el uso de datos personales no autorizados; respetar escrupulosamente la normativa de protección de datos; fomentar el uso de lenguaje inclusivo y respetuoso en todas las actividades académicas; y planificar cuidadosamente las actividades con contacto físico,

estableciendo protocolos claros de actuación que eviten malentendidos o comportamientos inapropiados; reconocer a los representantes de estudiantes como interlocutores válidos para la gestión de problemas comunes. Una convivencia universitaria basada en el respeto, la inclusión y la seguridad no solo es un deber legal, sino un compromiso ético que fortalece los valores de nuestra Universidad.

3.3. Aspectos destacados de los sectores PDI y PTGAS

3.3.1. Situaciones de conflicto de intereses

En el contexto académico, la presencia de conflictos de intereses en las funciones docentes y evaluadoras, participación en tribunales o toma de decisiones constituye una situación que debe ser gestionada con sumo cuidado, dado que compromete la imparcialidad y la integridad de los procesos académicos. Un conflicto de intereses se produce cuando los intereses personales, familiares o profesionales de una persona pueden influir indebidamente en el ejercicio de sus funciones, alterando la objetividad requerida en la labor evaluadora.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que todo funcionario tiene el deber de abstenerse de intervenir en un procedimiento cuando exista algún conflicto de intereses. Los motivos de abstención incluyen situaciones como el tener intereses personales o familiares, de amistad íntima o enemistad manifiesta que puedan influir en la toma de decisiones. Esta normativa se complementa, entre otras normas, con el Código Ético de la UCLM, que enfatiza que el personal académico debe actuar con honestidad, imparcialidad y responsabilidad. En caso de existir un conflicto de intereses, la persona en quien concurre esta circunstancia está obligado a abstenerse de evaluar o participar en procesos de selección o adopción de decisiones a aquellas personas (del estudiantado, o de otros sectores que participen en procesos de selección, oposiciones, etc) con los que pueda haber una situación o circunstancia que comprometa su objetividad e imparcialidad lo que sucede, por ejemplo, cuando se forma parte de un tribunal de un TFG, TFM o tesis dirigido por persona con la que existe relación familiar o el o la estudiante acuden a academias en las que imparte docencia sobre la misma materia de la que va a ser evaluado una persona con vínculos de parentesco con la persona examinadora en la Universidad; en los casos en los que alguna persona concursante en un proceso competitivo tiene vínculos de la naturaleza mencionada con alguna persona del Tribunal o Comisión evaluadora o de selección

correspondiente, etc. Este tipo de situaciones genera un riesgo significativo de parcialidad en el proceso evaluador y afecta a la imparcialidad exigida en la función docente.

En estos casos, la persona docente tiene el deber de abstenerse de participar en el proceso evaluador, y si no lo hace, la recusación por parte de la persona afectada es una opción contemplada en la normativa. Es fundamental que la comunidad universitaria, sea consciente de la importancia de contribuir a una cultura de la transparencia en todos los aspectos de la evaluación, la docencia, así como del resto de procesos selectivos o de concurso u oposición. La imparcialidad en este tipo de procesos y la ausencia de conflictos de intereses son principios esenciales para asegurar la confianza de los estudiantes en el sistema académico y para garantizar la integridad del proceso formativo.

Para ello, recomendamos que las personas que deben examinar, participar en Tribunales de evaluación, oposición o comisiones de selección revisen cuidadosamente cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto de intereses y actúen con responsabilidad, absteniéndose de evaluar/participar en casos que puedan poner en duda su imparcialidad. Asimismo, se debe promover un ambiente académico donde los conflictos de intereses sean gestionados adecuadamente, favoreciendo la transparencia en todas las decisiones evaluadoras y garantizando la imparcialidad en los procesos de evaluación.

3.3.2. Organización y funcionamiento de servicios administrativos

En el ámbito de las condiciones laborales y la gestión de personal, han surgido diversas situaciones conflictivas que se centran en la interpretación de las funciones del puesto de trabajo conforme a la relación de puestos de trabajo (RPT), así como en las decisiones adoptadas por los superiores y la organización del trabajo cuando estas implican cambios con respecto a la forma en que se venían realizando las tareas previamente.

Uno de los problemas más frecuentes se refiere a las discrepancias en la interpretación de las funciones asignadas a cada puesto de trabajo, especialmente cuando estas se modifican o amplían sin una comunicación clara previa, lo que provoca confusión y malestar entre el personal afectado, que en situaciones puntuales se sienten excluidos de los procesos de cambio y manifiestan carecer de un espacio adecuado para expresar sus opiniones o preocupaciones. En estos casos, los procesos de diálogo suelen

ser herramientas útiles para que, por un lado, los trabajadores puedan expresar sus opiniones y, por otro, los responsables tengan ocasión de explicar las razones de los cambios que se realizan en el contexto y con respeto a lo establecido en la RPT.

También con relación con el reparto de actos extraordinarios, es frecuente que surjan discrepancias sobre su asignación, aspecto sobre el que esta DU ha insistido en ocasiones previas para apelar a la organización de procesos transparentes en la asignación.

En todo caso se apela a un fortalecimiento de la comunicación interna a través de canales de comunicación claros y accesibles entre los diferentes niveles y puedan resolverse las dudas, sugerencias y reclamaciones que, en estos contextos, se generen.

3.3.3. Procesos de selección

En los procesos de selección tanto del profesorado como del PTGAs se han detectado diversas quejas que apuntan a varios aspectos. En primer lugar, han surgido disconformidades con la baremación aplicada, especialmente en lo que respecta a la percepción de falta de claridad o de objetividad en los criterios utilizados, lo que genera inseguridad entre los candidatos. Además, se han identificado demoras significativas en la resolución de los recursos administrativos interpuestos contra la baremación, lo que agrava aún más la sensación de desconfianza.

Otro aspecto criticado se refiere a la aplicación de requisitos no subsanables, especialmente en relación con el pago de las tasas para participar en los procesos selectivos. En algunos casos, los candidatos no pudieron realizar el pago por considerar de buena fe que concurría una circunstancia de exención en su situación, y no se les permitió subsanar este requisito. Esta situación ha generado frustración, ya que los afectados consideran que no solo se trata de un error administrativo sino que, además, la rigidez en la normativa atenta contra los valores actuales de la administración pública. La falta de margen para corregir este tipo de errores parece no tomar en cuenta las circunstancias individuales y puede ser vista como un obstáculo innecesario para quienes de buena fe intentan cumplir con los requisitos.

En cuanto a las recomendaciones, en relación con los requisitos no subsanables, se debe considerar la posibilidad de introducir una mayor flexibilidad, permitiendo la

subsanción de errores materiales o de buena fe, especialmente en lo que respecta al pago de tasas. La administración debe ser coherente con sus valores de transparencia, justicia y equidad, y garantizar que los errores no sean una barrera insalvable para el acceso a los procesos de selección. Por último, se recomienda implementar una revisión periódica de los procesos selectivos, para detectar posibles áreas de mejora, entre ellas, agilizar la tramitación de las reclamaciones en este ámbito.

3.3.4. *Sobre las encuestas docentes paralelas y complementarias a las encuestas oficiales*

Las encuestas docentes paralelas y complementarias a las encuestas oficiales elaboradas por la UCLM pueden tener una gran utilidad práctica, ya que permiten identificar problemas, aspectos o situaciones que no están contemplados en las encuestas oficiales y facilitan abordar áreas de mejora que de otro modo podrían no ser detectadas. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en algunos casos la realización de estas encuestas responde a la inquietud de parte del estudiantado promovidas con la intención de recoger impresiones y proponer medidas de mejora.

Estas iniciativas, nacidas en muchos casos de una voluntad constructiva, se ven a menudo frustradas cuando su validez o legitimidad es cuestionada por otros sectores de la comunidad universitaria. Sin embargo, su realización no está exenta de ciertos riesgos, especialmente cuando el profesorado y las personas participantes no cuentan con la información adecuada sobre el proceso, los objetivos y las condiciones de la encuesta, así como las limitaciones de su desarrollo. Entendemos la importancia de contar con estos espacios, pero también resulta imprescindible que cualquier mecanismo de evaluación cuente con garantías mínimas de rigor, anonimato, representatividad y respeto.

Uno de los principales problemas es la falta de consenso sobre su realización, las preguntas -tipo y contenido- que deben incluirse, la modalidad de encuesta y la finalidad que se persigue. Es fundamental que se especifique a quiénes va dirigida la encuesta y cuáles son los canales de participación, para asegurar que los resultados sean representativos y útiles. Además, se debe detallar la metodología utilizada para la recolección de datos, incluyendo el número mínimo de respuestas necesarias para garantizar que los resultados sean estadísticamente válidos o, su caso, enfatizar el número de personas o respuestas a la pregunta en cuestión. Todo ello debe ir acompañado de un sistema claro y definido de custodia de los datos, respetando la normativa vigente de

protección de datos personales para garantizar la confidencialidad y la seguridad de la información recogida.

Junto a ello, en aquellos casos en los que se permita la inclusión de comentarios abiertos, es necesario establecer límites claros y contextuales sobre el tipo de comentarios permitidos, para evitar malentendidos y garantizar que los comentarios sean pertinentes y respetuosos. Además, debe especificarse cómo se trasladarán los datos obtenidos de las encuestas y cuál será su uso, garantizando que se respeten los derechos de los participantes y personas afectadas y se utilicen de manera ética y profesional. También es crucial que se detalle el efecto que los resultados tendrán sobre la evaluación docente, el seguimiento de las clases o cualquier otra acción derivada de la encuesta. La comunicación de los resultados a los docentes debe ser transparente y clara, especificando los efectos que estos tendrán en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y asegurando que se garantice un tratamiento justo y respetuoso de los resultados.

Este panorama de inseguridad en los casos que han llegado a la DU, debido a que los aspectos reseñados no estaban suficientemente concretados, ha sido objeto de contraste con el Vicerrectorado de Estudios, Calidad y Acreditación, con la intención de establecer pautas mínimas que aseguren la transparencia y la seguridad en el proceso. No obstante, se considera que es necesario un estudio más profundo sobre los procedimientos a seguir para garantizar que estas encuestas complementarias no solo sean útiles, sino que también respeten todos los principios éticos y legales involucrados.

Con estas consideraciones, no estamos afirmando que no sea posible llevar a cabo encuestas complementarias, pero sí que debe hacerse en un marco de garantías y que deben definirse sus objetivos y límites. Consideramos necesario avanzar hacia fórmulas que, sin desincentivar la iniciativa estudiantil o la búsqueda de propuestas de mejora de la calidad docente, permitan canalizar estas inquietudes dentro de marcos que aseguren su utilidad y fiabilidad. Por ello, como recomendación, es fundamental que estas encuestas se realicen con el consenso explícito de todas las partes involucradas, estableciendo de manera clara y detallada los objetivos, finalidades, públicos destinatarios, así como los límites, la metodología y los efectos de los resultados. Debe garantizarse que la gestión de los datos se realice conforme a los principios de confidencialidad y protección de datos, con una estructura clara de custodia y manejo de la información. Esto permitirá una implementación más eficiente y transparente, contribuyendo a un entorno de confianza y respeto tanto para el profesorado como para el estudiantado.

3.3.5. *Sobre la coordinación interna de las áreas de conocimiento, la programación horaria y otras cuestiones problemáticas.*

La coordinación interna de las áreas de conocimiento es un asunto controvertido que, como ya se mencionó el año pasado, refleja la falta de una regulación normativa clara y de un tratamiento uniforme en el seno de nuestra Institución. En la actualidad, la gestión de las tareas de coordinación de las áreas de conocimiento se enfrenta a una gran diversidad de enfoques que varían significativamente entre departamentos y centros. Algunos optan por hablar del “responsable de área” o “coordinador de área”, pero esta figura, aunque práctica, no está reconocida formalmente en los estatutos de la UCLM ni en la normativa vigente, careciendo de un nombramiento oficial y de atribución de competencias, lo que provoca cierta ambigüedad en cuanto a su funcionamiento y responsabilidades. En algunos casos, se ha establecido una forma de coordinación consensuada, o incluso tácita, en la que se distribuyen tareas como la organización docente, la asignación de TFGs y TFMs o la comunicación de necesidades docentes. Sin embargo, esta modalidad, aunque funcional en ciertos contextos, no puede ser vista como un cargo oficial dentro de la estructura universitaria ni puede implicar una delegación tácita de funciones o decisiones que competen a los órganos establecidos como centros y departamentos.

Las discrepancias en la gestión de estas cuestiones generan, de manera repetida, conflictos en la toma de decisiones, especialmente en lo relativo al reparto docente y la planificación de plantillas docentes, entre otros aspectos. Las decisiones tomadas por quienes ostentan las mayores categorías y antigüedad o por los coordinadores rotativos, muchas veces sin un marco claro de regulación, han provocado que ciertos miembros del profesorado queden y/o se sientan excluidos de los procesos de toma de decisiones en aspectos cruciales, como la modificación de los planes de estudio o la determinación de la distribución de asignaturas. Esta falta de claridad en los procedimientos también genera desacuerdos sobre el reparto docente y la distribución de responsabilidades, lo que afecta no solo a la eficiencia en la organización, sino también al bienestar y la carrera académica de los docentes.

Por otro lado, se presenta como un desafío la programación horaria de las asignaturas, dado que la UCLM enfrenta la complejidad de ofrecer una amplia variedad de titulaciones y especializaciones, mientras lidia con una escasez de aulas disponibles y una distribución de horarios asimétrica entre centros y departamentos. La organización de

los horarios es un proceso delicado, ya que las diferencias en los recursos disponibles y las necesidades específicas de cada titulación dificultan alcanzar una solución uniforme, lo que genera frustración tanto en el alumnado como en el profesorado.

En este contexto, resulta fundamental que el profesorado sea consciente de las dificultades inherentes a la organización docente, recordando que la principal prioridad debe ser siempre el interés y bienestar de los estudiantes en su formación y la correcta planificación de nuestras enseñanzas. Una correcta distribución docente no solo contribuye al buen funcionamiento académico, sino que también favorece una organización eficiente que permita optimizar los recursos y garantizar la calidad educativa.

Por ello apelamos a que en la futura reforma estatutaria se aborden los aspectos relativos a la coordinación interna de las áreas de conocimiento. Es necesario establecer un marco normativo claro para la figura del coordinador de área, especificando sus funciones y responsabilidades, sin otorgar atribuciones que correspondan a otros órganos competentes. Asimismo, la conveniencia de establecer criterios objetivos y transparentes para la distribución de la docencia, que prioricen el consenso entre el profesorado, las necesidades de formación, la especialización u otros elementos objetivos y que establezca criterios para la resolución de los conflictos en este ámbito. Por lo que se refiere a la confección de los horarios, se debe priorizar la optimización de los espacios y los horarios, buscando soluciones más eficientes a la escasez de aulas y distribuyendo las asignaturas de manera equitativa, teniendo en cuenta las especificidades de cada centro y muy particularmente, las necesidades formativas del alumnado. Finalmente, fomentar una comunicación fluida y eficaz entre los coordinadores, el profesorado y los órganos competentes de la universidad, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones y minimizar conflictos innecesarios.

4. ACTUACIONES EN EL MARCO DEL PROTOCOLO FRENTE AL ACOSO

En 2024, el **Protocolo para prevenir, detectar y actuar ante el acoso** en la **Universidad de Castilla-La Mancha**, que fue aprobado el 14 de abril de 2023, ha entrado en pleno funcionamiento. Este protocolo, como bien se sabe, actualizó la normativa anterior de la universidad con el fin de mejorar su alcance y efectividad, asignando al **COPREDIA** las funciones decisorias, mientras que la **DU** asume responsabilidades específicas en su implementación.

1. Marco de intervención

Para contextualizar las acciones realizadas por la DU, es importante destacar las características, objetivos y procedimientos establecidos en el protocolo contra el acoso. En primer lugar, el término "Protocolo" denota que se trata de una herramienta que establece criterios generales de actuación basados en normas y estándares, los cuales permiten una cierta flexibilidad en su aplicación.

El propósito del Protocolo es doble: por un lado, prevenir el acoso en sus diversas formas y, por otro, unificar la respuesta institucional ante conductas que se consideren acoso. No obstante, es fundamental subrayar que, en lugar de centrarse únicamente en las sanciones disciplinarias, el protocolo busca introducir herramientas y mecanismos que contribuyan a la protección de las víctimas y a la eliminación de situaciones de acoso, priorizando enfoques que van más allá de la mera penalización. Así, se fomenta el uso de instrumentos de prevención, que aborden las causas subyacentes del acoso, y se impulsa la aplicación de enfoques como la justicia restaurativa, que favorecen la reparación del daño y la resolución de conflictos, buscando una solución que beneficie a las víctimas y permita rectificar su conducta a las personas a las que se atribuyan los actos susceptibles de ser calificados como acoso, promoviendo un entorno universitario de respeto y equidad. Por supuesto, en los casos en los que resulte necesario, las sanciones disciplinarias correspondientes se derivarán al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Este protocolo tiene un fundamento constitucional y legal claro, alineado con los principios establecidos en nuestra Constitución, especialmente en los artículos 10, 14, 9 y 53, así como en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Además, responde a la misión de las universidades como transmisoras de valores, según el artículo 2.2.f de la LOSU, la cual subraya la importancia de los derechos humanos, la equidad y la igualdad.

Este Protocolo no solo aborda el acoso sexual o por razón de género, sino que también cubre cualquier otra manifestación de acoso, como el discriminatorio, laboral, ciberacoso, entre otros. El protocolo define claramente las diferentes modalidades de acoso y proporciona ejemplos de situaciones que pueden considerarse acoso, orientando a la comunidad universitaria sobre cómo identificar y valorar tales conductas.

El protocolo es aplicable a toda la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente e investigador, personal técnico de gestión, y trabajadores externos vinculados

a la UCLM), siempre que los actos de acoso se produzcan dentro del contexto universitario (instalaciones o actividades académicas de la universidad). No se incluye el acoso que pueda ocurrir fuera de las instalaciones universitarias o en un contexto ajeno a lo académico.

Los objetivos generales del Protocolo se centran en tres áreas principales: prevención, es decir, implementar medidas para evitar situaciones de acoso en la universidad; establecer procedimientos adecuados para gestionar las quejas o denuncias de acoso o violencia dentro del ámbito profesional; y, finalmente, facilitar la recuperación personal y profesional de las víctimas de acoso o violencia una vez que la denuncia ha sido corroborada.

Para cumplir estos objetivos, el Protocolo establece una serie de herramientas que incluyen medidas de sensibilización y formación, así como procedimientos específicos para tratar los casos de acoso. Se trata de un marco integral y estructurado para abordar el acoso dentro del ámbito universitario, garantizando una actuación coherente y respetuosa con los derechos de todas las personas involucradas.

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

Durante el año 2024, ha estado plenamente vigente el Protocolo para prevenir, detectar y actuar ante situaciones de acoso en la Universidad de Castilla-La Mancha, aprobado el 14 de abril de 2023. Esta actualización normativa ha supuesto una mejora significativa en la eficacia del protocolo, permitiendo una intervención más adecuada y alineada con los estándares contemporáneos en la materia. A lo largo de este periodo, se han presentado un total de diez solicitudes para activar el Protocolo, provenientes de diversos colectivos de la comunidad universitaria: cinco del PDI, cuatro del estudiantado y una del PTGAS. Este número refleja una disminución en las activaciones respecto al año anterior, que fueron 14, lo que podría interpretarse como un descenso en los incidentes registrados o, alternativamente, en una mayor concienciación y resolución de conflictos sin necesidad de activar el Protocolo, todo ello sin perjuicio de una situación colectiva en un centro, que está en tramitación.

Por lo que se refiere al estudiantado, se registraron dos solicitudes de estudiantes cuyos hechos más graves se produjeron fuera del ámbito universitario, en un contexto extraacadémico. Tras una valoración detallada y contacto con las partes involucradas, se

determinó que no existían elementos suficientes para considerar que los hechos constituyeran acoso dentro del entorno universitario. No obstante, se ofrecieron medidas de protección que incluyeron el seguimiento psicológico por parte del Servicio de Orientación y Asesoramiento Psicológico y Psicopedagógico (SOAPP) y medidas de distanciamiento físico entre las partes, siempre con el objetivo de favorecer la recuperación emocional de la víctima y garantizar su bienestar durante el proceso.

En otro caso, dos estudiantes presentaron versiones completamente opuestas de los hechos, lo que generó una situación de tensión y angustia para la solicitante. Ante ello, se adoptó como medida la no comunicación entre las partes, dado que no compartían curso ni asignaturas, y se estableció un seguimiento periódico para asegurar que no fuera necesario implementar medidas adicionales. En todo momento, se recordó a las partes la obligación de respetar las medidas adoptadas y la prohibición de cualquier represalia.

Por otro lado, en una solicitud colectiva, un grupo de estudiantes solicitó la activación del Protocolo debido a comentarios y actitudes inadecuadas de un compañero, los cuales les causaron sentimientos de intimidación e incomodidad. La DU inició las actuaciones pertinentes y adoptó como medida provisional la separación física de las partes involucradas, a fin de garantizar la protección de las personas afectadas mientras se tramitaba el caso y se esperaba la decisión final por parte del COPREDIA. Se adoptaron las medidas oportunas a la finalización del mismo.

Con relación al PDI, en un caso se solicitó la apertura del Protocolo ante lo que se consideraba una situación de acoso laboral por parte del equipo de dirección de un centro. Sin embargo, tras analizar las circunstancias y las intervenciones previas, se concluyó que el problema se derivaba más de una cuestión de convivencia que de acoso propiamente dicho. En consecuencia, el COPREDIA, que decidió remitirlo a la Comisión de Convivencia para la gestión de este conflicto.

Cuatro solicitudes adicionales de PDI de distintos campus fueron presentadas con relación a situaciones consideradas como constitutivas de acoso laboral. En estos casos, se adoptaron medidas de convivencia y, en uno de ellos, se impusieron medidas de alejamiento para evitar cualquier interacción entre las partes. Además, se acordó que las comunicaciones entre las partes se realizaran exclusivamente en horario laboral, limitando el uso de canales fuera de este horario. En tres de los casos, se recordó a las partes involucradas su obligación de mantener un trato respetuoso y adecuado en sus interacciones. Otro de los casos fue inadmitido por haber sido objeto de actuaciones anteriores ya resueltas.

Por lo que se refiere al PTGAS tres personas pidieron simultáneamente la activación del Protocolo con el mismo objeto y fundamento, alegando una situación de acoso laboral atribuido una persona con un puesto superior, por lo que se tramitó conjuntamente. Se instó a una mejora en la planificación de los servicios y una coordinación más estrecha con la vicegerencia y los responsables de edificios, con el fin de garantizar una gestión eficiente, alineada con la normativa aplicable. Además, se recordó a las partes la necesidad de mantener un trato respetuoso en todo momento.

En conjunto, durante el año 2024 las solicitudes de activación del Protocolo evidencian tanto la importancia de contar con un marco normativo que garantice la protección frente al acoso como la necesidad de adoptar medidas de convivencia y respeto para resolver los conflictos de manera efectiva. Las medidas adoptadas, tanto preventivas como reparadoras, no solo han permitido dar respuesta a las situaciones planteadas, sino que han enfatizado la importancia de mantener un entorno universitario respetuoso y libre de acoso, contribuyendo así al bienestar de toda la comunidad universitaria.

5. RELACIONES INSTITUCIONALES

1. Participación en encuentros organizados por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU)

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias aglutina a las Defensorías Universitarias de las universidades públicas y privadas en España. De manera periódica, la CEDU organiza encuentros estatales, jornadas técnicas, webinarios, asambleas y reuniones ejecutivas con diversas finalidades:

1. **Formación:** Estos eventos brindan oportunidades de capacitación y actualización para los equipos que integran las defensorías universitarias. La formación es esencial para desempeñar nuestras funciones de manera efectiva.
2. **Intercambio de experiencias:** Durante estas reuniones, compartimos nuestras experiencias, desafíos y soluciones. Aprender de los demás nos enriquece y nos ayuda a abordar mejor los problemas que enfrentamos en nuestras instituciones.

3. Acuerdos relevantes: La CEDU también es un espacio para la toma de decisiones. Aquí se adoptan acuerdos sobre aspectos vinculados al desempeño de nuestras funciones como defensores universitarios.

En el período al que se refiere la presente memoria, nuestro equipo de la Defensoría Universitaria participó en:

a) Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, organizada por la Universidad Carlos III de Madrid (24.05.2024)

La sesión inaugural contó con la presencia de la Vicerrectora de Relaciones Institucionales, Cultura e Igualdad de la UC3M. La jornada se estructuró en dos mesas de trabajo paralelas:

a.- "Reflexiones y debate sobre la regulación de las Defensorías Universitarias en los Estatutos de las Universidades tras la Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario, de 22 de marzo". Esta mesa redonda fue moderada por Emilio Olías Ruíz, Defensor Universitario de la Universidad Carlos III de Madrid. En ella participaron Lluís Caballol Angelats, Síndico de Greuges de la Universidad de Barcelona; Esther Pillado González, Valedora Universitaria de la Universidad de Vigo; Rafael Valeriano Orden, Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid; y Eduardo Gamero Casado, ex Defensor Universitario de la Universidad de Huelva y de la Universidad Pablo Olavide. El debate se centró en la regulación de las defensorías universitarias en los nuevos estatutos universitarios a raíz de la ley mencionada.

b.- "Salud mental y gestión del estrés y la ansiedad", en la que el ponente fue Andrés García Notario, Defensor Universitario de la Universidad Alfonso X El Sabio. En esta mesa se abordaron temas de vital importancia relacionados con la salud mental en el ámbito universitario, especialmente en cuanto a la gestión del estrés y la ansiedad, factores que afectan a una parte significativa de la comunidad académica

b) XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias (del 23 al 25.10.2024)

Durante los días 23, 24 y 25 de octubre de 2024, la Defensoría Universitaria participó en el XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en la Universidad de Huelva. En este encuentro anual se abordaron cuestiones de máxima relevancia para el fortalecimiento de los derechos universitarios y el impulso de una

universidad más inclusiva, justa y comprometida con la excelencia. Las sesiones se estructuraron en torno a cuatro ejes temáticos fundamentales:

A) La inclusión y la atención a la diversidad en las Universidades en el ámbito de la docencia, la investigación y la gestión

En esta primera sesión se analizó la importancia de incorporar de forma efectiva políticas de inclusión y atención a la diversidad en todas las dimensiones de la vida universitaria. Se abordaron los retos que implica garantizar el acceso, la participación y el éxito académico de colectivos tradicionalmente infrarrepresentados, tanto en los procesos de enseñanza-aprendizaje como en los ámbitos de la investigación y la gestión universitaria. Se puso especial énfasis en la necesidad de diseñar acciones institucionales que no se limiten al cumplimiento formal de la normativa, sino que promuevan una cultura de inclusión activa y sostenible.

B) Hacia una cultura restaurativa en la Universidad: retos, riesgos y oportunidades.

La segunda sesión estuvo dedicada a la reflexión sobre el avance hacia una cultura restaurativa en las universidades. Se debatieron los beneficios de adoptar prácticas restaurativas en la gestión de los conflictos, la prevención de situaciones de acoso y la mejora de la convivencia. Asimismo, se analizaron los principales retos y riesgos que pueden surgir en este proceso, como la resistencia al cambio o la instrumentalización de los procesos restaurativos, al tiempo que se destacaron las numerosas oportunidades que ofrece este enfoque para construir comunidades universitarias más cohesionadas, resilientes y respetuosas.

C) Funcionamiento de las defensorías universitarias: aspectos normativos, concurrencia con otras unidades y buenas prácticas

La tercera sesión estuvo centrada en el estudio de los marcos normativos que rigen el funcionamiento de las defensorías universitarias, así como en la identificación de buenas prácticas en su articulación con otras unidades y servicios universitarios. Se puso de relieve la importancia de definir claramente las competencias de las defensorías, evitando solapamientos con otros órganos y garantizando su independencia y eficacia. También se compartieron experiencias exitosas en la colaboración entre defensorías y

otras instancias universitarias en la resolución informal de conflictos y en la promoción de los derechos universitarios.

D) Problemática del estudiantado en las universidades españolas

Finalmente, se dedicó una sesión monográfica al análisis de la problemática actual del estudiantado en las universidades españolas. Se abordaron cuestiones tales como las dificultades en el acceso y la permanencia en el sistema universitario, la salud mental, la sobrecarga académica, la precariedad económica y la necesidad de un acompañamiento más personalizado por parte de las instituciones. Se destacó la importancia de reforzar los mecanismos de escucha activa, orientación y apoyo al estudiantado como elemento central para garantizar su bienestar y su éxito académico.

La participación en este encuentro ha resultado de gran utilidad para seguir fortaleciendo la actividad de la Defensoría Universitaria, actualizar conocimientos, compartir experiencias con otras instituciones y renovar el compromiso con la mejora continua de la calidad democrática y de convivencia en el seno de la Universidad.

2. Participación en encuentros organizados por las Defensorías Universitarias del G9

El G9 (+1) reúne a las Defensorías Universitarias de las Universidades de Cantabria, Castilla-La Mancha, Extremadura, Islas Baleares, Oviedo, País Vasco, Pública de Navarra, La Rioja y Zaragoza, y la Universidad de Murcia.

La reunión de las defensorías universitarias del Grupo 9 de Universidades (G-9), celebrada en Badajoz los días 29 y 30 de enero de 2024, se estructuró alrededor de cuatro ponencias principales que abordaron temas de gran relevancia para las universidades públicas, tanto desde el punto de vista normativo como práctico. Las intervenciones, presentadas por destacados defensores universitarios, ofrecieron una visión profunda y enriquecedora sobre diversos aspectos que impactan directamente a la comunidad universitaria, tales como las "Diferencias normativas para el reconocimiento de asignaturas", "Las Defensorías en los nuevos estatutos universitarios", la "Resolución de conflictos en la Universidad: de lo viejo a lo nuevo" o las "Condiciones laborales del PDI y del PTGAS". Estas cuatro ponencias fueron seguidas de sesiones de debate, en las que

los asistentes intercambiaron experiencias y propuestas, con el objetivo de encontrar soluciones comunes a los desafíos que enfrentan las universidades en su día a día.

Por otro lado, los días **16 y 17 de septiembre de 2024** se celebró en **Toledo** el **Encuentro de Defensorías Universitarias de G9+**, evento que fue inaugurado por el Rector de la **Universidad de Castilla-La Mancha**.



La reunión se desarrolló a través de diversas mesas de trabajo, cada una centrada en temas clave para la comunidad universitaria:

- **MESA 1: Disciplina académica (1): Gestión de problemas en el aula.**
Presentación del tema a cargo de la Defensora Universitaria de la Universidad de Oviedo.
- **MESA 2: Problemas de convivencia en los sectores PDI y PTGAS.**
La **Defensora Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha** presentó el tema, abordando las dificultades en la convivencia dentro de los colectivos de Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico de Gestión y Administración de Servicios (PTGAS).
- **MESA 3: Disciplina académica (2): Algunos casos problemáticos y dificultades prácticas.**
El Director de la Inspección de Servicios de la UCLM, D. Tomás López Moraga, fue el encargado de presentar este tema, enfocado en los casos específicos y las dificultades prácticas en la gestión de la disciplina académica.

- **MESA 4: Gestión de la salud mental en las Universidades: La atención desde los servicios de atención psicopedagógica.**

Esta mesa contó con la presentación del Director del Servicio de Orientación y Asesoramiento Psicológico y Psicopedagógico (SOAPP) de la UCLM, el Prof. Dr. Darío Nuño, quien expuso las estrategias y recursos disponibles para la gestión de la salud mental en el ámbito universitario.

Este encuentro propició un valioso intercambio de experiencias y conocimientos entre las defensorías universitarias, contribuyendo a mejorar las prácticas y protocolos en las universidades participantes.

3. Asistencia y participación en otros encuentros

Asimismo, durante el año 2024 he tenido la oportunidad de compartir experiencias y participar en eventos como defensora universitaria, entre los que cabe destacar:

El 19 de junio, en Ciudad Real participé en la mesa redonda sobre el acoso laboral en el ámbito educativo. Aula Universidad-Empresa. Facultad de Letras de Ciudad Real.

Del 16 al 18 de octubre de 2024, la Defensoría Universitaria participó en el Congreso Internacional "Violencia sexual en la Universidad: prevención, detección y tratamiento", organizado por la Universidad Carlos III de Madrid. Este evento constituyó un foro académico de primer nivel, en el que se dieron cita destacados especialistas nacionales e internacionales en la materia, abordando de manera integral uno de los desafíos más urgentes y complejos para las instituciones de educación superior: la erradicación de la violencia sexual en el ámbito universitario.

De ambas reuniones se revela la creciente preocupación de las universidades por prevenir y tratar de manera adecuada los casos de acoso y de violencia sexual, y pone de manifiesto la necesidad de adoptar un enfoque multidisciplinar, riguroso y comprometido que abarque la prevención, la detección temprana, el acompañamiento a las víctimas y la sanción de las conductas que atenten contra la dignidad y la seguridad de las personas.

En este contexto, la Defensora Universitaria fue invitada a participar como ponente en mesa redonda, para presentar el protocolo frente al acoso en la sesión organizada por el Aula Universidad Empresa y con una participación relativa a los "Protocolos y otros

instrumentos de lucha frente a la violencia sexual en las universidades: dificultades de aplicación, perspectivas y propuestas de mejora”, en el encuentro celebrado en la UC3M.

En su intervención, se subrayaron las principales dificultades que enfrentan estos instrumentos, entre ellas: la falta de formación específica en acoso y/o violencia sexual para los operadores que deben aplicarlos, los tiempos de tramitación de los procedimientos, la dificultad para garantizar la protección efectiva de las víctimas durante el proceso, y las resistencias estructurales que aún persisten en algunas instituciones. Asimismo, se destacaron los riesgos de una aplicación meramente formalista que no contemple las necesidades reales de las personas afectadas ni el enfoque de reparación del daño. Por otro lado, se puso énfasis en la importancia de estos protocolos para introducir prácticas de prevención, protección y restaurativas, dado que la vía disciplinaria, cuando resulta necesaria, se tiene que articular a través de los procedimientos ante la inspección de servicios.

La intervención de la Defensora Universitaria también puso el foco en la necesidad de reforzar los protocolos con medidas complementarias, como campañas de sensibilización sostenidas, programas de formación obligatoria para toda la comunidad universitaria, estrategias de protección y acompañamiento a las víctimas, así como la importancia de la actuación de la comunidad en estos procesos. Finalmente, se formularon diversas propuestas de mejora orientadas a fortalecer el enfoque integral, preventivo y restaurativo de la lucha contra la violencia sexual en la universidad.

6. A MODO DE CIERRE

El análisis de las actuaciones desarrolladas por la Defensoría Universitaria a lo largo del ejercicio 2024 nos invita a una reflexión profunda sobre la corresponsabilidad que todos y cada uno de nosotros asumimos en el buen funcionamiento de la Universidad como institución pública. La protección efectiva de los derechos y garantías de los miembros de la comunidad universitaria no puede ser entendida como una tarea exclusiva de órganos específicos: constituye, más bien, un compromiso colectivo, que debe plasmarse cotidianamente en nuestras conductas, actitudes y relaciones interpersonales. Miembros del estudiantado, personal técnico, de gestión y de administración y servicios y personal docente e investigador compartimos una responsabilidad activa no solo en la generación

de conocimiento y en el funcionamiento de la Institución, sino también en la preservación de un entorno de convivencia justo, respetuoso y plural.

En este marco, resulta fundamental recordar que la Defensoría Universitaria no constituye el único cauce disponible para afrontar los retos derivados de la convivencia. Junto a ella, equipos de gobierno y dirección, representantes sindicales, órganos de gestión y administración, así como otros instrumentos de gestión de conflictos como la Comisión de Convivencia, desempeñan un papel esencial. El trabajo conjunto y coordinado entre todas las instancias competentes se revela, en consecuencia, indispensable para avanzar hacia una universidad más justa, inclusiva y restaurativa.

No obstante, es igualmente esencial apelar a la colaboración leal de toda la comunidad universitaria. La insistencia reiterada en una misma petición, sin respetar los tiempos necesarios de valoración o la remisión simultánea de un mismo asunto a diversos órganos, pueden generar tensiones innecesarias y dificultar una gestión respetuosa de los intereses de todas las partes implicadas. Debemos seguir los cauces establecidos, actuando de manera ordenada y respetuosa, y elevando los asuntos a niveles superiores solo cuando sea necesario.

Paralelamente, es preciso insistir en la importancia de la concienciación y la formación continua en métodos adecuados de resolución de conflictos, con particular atención a los instrumentos restaurativos. Estos métodos han demostrado su notable eficacia no solo en la resolución de conflictos puntuales, sino también en contextos como el universitario, donde la naturaleza duradera de las relaciones humanas exige herramientas que refuercen la confianza mutua, el respeto y el sentido de pertenencia. Aunque los procesos restaurativos puedan exigir una mayor inversión de tiempo y recursos en sus etapas iniciales, los resultados que ofrecen -en términos de cohesión social, sostenibilidad de las relaciones y fortalecimiento de la calidad institucional- son innegablemente más sólidos y perdurables.

A través de esta memoria, se ha procurado ofrecer una visión fiel y rigurosa de la labor desarrollada por la Defensoría Universitaria en 2024. La gestión de problemas y conflictos ha supuesto un reto constante; y si en algún momento las expectativas depositadas no se han visto plenamente satisfechas, ruego sepan disculparlo. Mi compromiso personal permanece firme: servir a esta comunidad con la mayor diligencia, transparencia y responsabilidad institucional.

Esta tarea no podría comprenderse sin el valioso apoyo técnico y humano del equipo que integra la Defensoría Universitaria. Deseo expresar un reconocimiento especial a

Teresa Caballero, Defensora Adjunta, por su dedicación generosa, su compromiso constante, su respeto escrupuloso a los principios de imparcialidad y confidencialidad, y su esfuerzo incansable, siempre más allá de lo exigible, en la gestión de los numerosos asuntos que han llegado a nuestra oficina durante el año 2024. Asimismo, a Mohammed Nejari Nougauoi, becario de colaboración de la DU por su valiosa ayuda y compromiso en las tareas de recopilación de datos y elaboración de tablas, que han contribuido materialmente al desarrollo de este informe.

Expresamos, asimismo, nuestro más profundo agradecimiento a todas las personas que, de manera directa o indirecta, desde su día a día, sus puestos de trabajo, cargos de gestión, de dirección e institucionales han contribuido a la labor de la Defensoría: quienes han confiado en esta institución para plantear sus inquietudes, quienes han participado activamente en la búsqueda de soluciones, y quienes contribuyen con su trabajo y empeño a fortalecer nuestra comunidad universitaria a través de un apoyo silencioso pero decisivo.

Termino como en otras ocasiones, recordando que la Universidad somos todos. Su buen funcionamiento depende de la acción responsable, consciente y comprometida de quienes tenemos el privilegio de formar parte de ella. Por ello, reitero mi invitación a actuar con responsabilidad y sentido colectivo, y extendiendo, desde la Defensoría Universitaria, el más sincero reconocimiento a todas aquellas personas que, desde sus respectivos ámbitos de actuación, contribuyen cada día -a menudo de manera silenciosa e invisibilizada- a la mejora de la calidad de nuestra Universidad.

7. ANEXOS

7.1. LISTADO DE ACTUACIONES POR TEMAS, 2024

TEMAS ¹¹	Nº CASOS
ACCESO A ATITULACIONES OFICIALES	9
ACOSO (PETICIONES PARA ACTIVAR PROTOCOLO DE)	16
ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES	0
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES	1
BECAS Y AYUDAS	2
CARRERA PROFESIONAL	0
CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL	1
CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL	11
DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA	35
DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN, CONVOCATORIAS Y ACTAS	47
DOCTORADO	1
EXPEDIENTE ACADÉMICO	14
IGUALDAD Y GÉNERO	0
INFRAESTRUCUTURAS Y SEGURIDAD	3
MATRÍCULA	6
ORG., FUNCIONAMIENTO DE SERV ADMVOS Y REPRESENTACIÓN	4
OTROS	6
PRÁCTICAS CURRICULARES Y EXTRA CURRICULARES	8
PROCESOS DE SELECCIÓN	7
PROGRAMAS DE MOVILIDAD	3
RELACIONES DE CONVIVENCIA	39
TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFG, TFM	9
TOTAL EXPEDIENTES	222

¹¹ Clasificación de asuntos realizada siguiendo modelo de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).

7.2. ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA ¹²

- 18 de enero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión persona del estudiantado ○ Reunión persona cargo directivo
- 23 de enero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión persona del estudiantado ○ Reunión persona del estudiantado
- Badajoz, 29 y 30 de enero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión defensorías G9
- 5 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión coordinación responsable ○ Reunión órganos directivos
- 6 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión cargo directivo ○ Reunión cargo directivo
- 12 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión equipo de dirección ○ Reunión equipo de dirección
- 13 de febrero:	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con persona del PDI
16 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión persona del alumnado ○ Reunión con un representante del estudiantado ○ Reunión persona estudiantado ○ Reunión PTGAS ○ Reunión persona estudiantado
- 20 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión persona del estudiantado ○ Reunión cargo directivo ○ Reunión cargos directivos
- 21 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión cargo directivo ○ Reunión cargo directivo
- 26 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión persona estudiantado
- 27 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión persona estudiantado
- 28 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión PDI
- 5 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión PDIs
- 6 de marzo	

¹² Por motivos de confidencialidad, solo se menciona colectivo y fecha, en casos de intervenciones vinculadas al ejercicio ordinario de la DU, de las que se ha hecho una selección. Se emplea de manera genérica la expresión “cargo directivo” o “cargo institucional” para referirse a personas de colectivos PDI o PTGAS con funciones de naturaleza directiva, de coordinación o puestos altos de gestión académica y administrativa. Se incluyen otros aspectos en aquellas actividades de participación, colaboración y/o representación institucional generales, que no suponen el ejercicio de funciones ordinarias de la DU.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión persona estudiantado ○ Reunión PTGAS ○ Reunión PDI
- 7 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión persona estudiantado ○ Reunión cargos directivos
- 8 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión cargos directivos ○ Reunión PDI
- 2 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reuniones PDIs
- 13 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión
- 18 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargos directivos
- 20 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión miembro del estudiantado
- 22 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PI ○ Reunión cargos institucionales.
- 4 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Claustro Universitario. Presentación del Informe Anual DU
- 8 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión PDI ○ Reunión PDI ○ Reunión PDI
- 9 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con equipo directivo ○ Reunión con persona del estudiantado
- 10 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión PDI ○ Reunión cargo directivo ○ Reunión con PTGAS
- 15 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión cargo directivo ○ Reunión persona del estudiantado
- 17 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con persona del estudiantado ○ Reunión con persona en formación ○ Reunión con PDI
- 19 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI
- 24 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con Unidad de Igualdad
- 25 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión cargo institucional
- 30 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con Servicio Prevención
- 2 de mayo	

	○ Reunión con cargos directivos
- 8 de mayo	
	○ Reunión con cargo
- 9 de mayo	
	○ Reunión cargo directivo
- 13 de mayo	
	○ Reunión con PDI ○ Reunión presencial con cargos directivos
- 14 de mayo	
	○ Reunión con PDI
- 16 de mayo	
	○ Reunión con cargo
- 17 de mayo	
	○ Reunión con CEDU-REDES
- 21 de mayo	
	○ Reunión con persona del estudiantado
- 22 de mayo	
	○ Reunión con PDI
- 23 de mayo	
	○ Asistencia Consejo de Gobierno Ciudad Real ○ Reunión con PDI
- Madrid, 24 de mayo	
	○ Jornada técnica de CEDU, Universidad Carlos III de Madrid: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesa 1. "Reflexiones y debate sobre la regulación de las Defensorías Universitarias en los Estatutos de las Universidades tras la ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario, de 22 de marzo" ▪ Mesa 2. "Salud mental y gestión del estrés y la ansiedad"
- 27 de mayo	
	○ Reunión con la Comisión de Convivencia
- 19 de junio	
	○ Participante en mesa redonda en la Jornada sobre el acoso laboral en el ámbito educativo. Aula Universidad-Empresa. Facultad de Letras de Ciudad Real.
- 20 de junio	
	○ Reunión con persona del alumnado
- 21 de junio	
	○ Reunión PTGAS ○ Reunión cargo directivo ○ Reunión cargos directivos
- 27 de junio	
	○ Reunión con cargos directivos
- 1 de julio	
	○ Reunión con cargos directivos
- 2 de julio	
	○ Reunión con autoridades académicas ○ Reunión con personas del estudiantado ○ Reunión con PDI
- 4 y 5 de julio	
	○ Participación en Seminario sobre justicia restaurativa
- 8 de julio	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con personas del estudiantado ○ Reunión con PDI
- 15 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo
- 16 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con persona del estudiantado ○ Reunión con cargo directivo
- 17 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI
- 18 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PDI
- 22 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con personas del estudiantado
- 23 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PTGAS ○ Reunión con personas del estudiantado
- 24 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con persona del estudiantado
- 29 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo institucional ○ Reunión con cargo institucional
- 2 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con distintas autoridades académicas
- 3 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo ○ Reunión con equipo directivo
- 9 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo ○ Reunión con PDI
- 10 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo y persona del estudiantado
- 11 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con equipo directivo ○ Reunión con PDI
- 12 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo ○ Reunión con cargo directivo
- 13 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con persona del estudiantado
- Toledo, 16 y 17 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encuentro de Defensorías Universitarias de G9+ en Toledo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>MESA 1. Disciplina académica (1): gestión de problemas en el aula.</i> ▪ <i>Presentación del tema: defensora universitaria de la Universidad de Oviedo</i> ▪ <i>MESA 2. Problemas de convivencia en los sectores PDI y PTGAS.</i> ▪ <i>Presentación del tema: defensora universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha</i>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MESA 3. <i>Disciplina académica (2): algunos casos problemáticos y dificultades prácticas.</i> Presentación del tema: <i>director de la Inspección de Servicios. UCLM</i> ▪ MESA 4. <i>Gestión de la salud mental en las Universidades: la atención desde los servicios de atención psicopedagógica.</i> Presentación del tema: <i>director del Servicio de Orientación y Asesoramiento Psicológico y Psicopedagógico (SOAPP) de la UCLM</i>
- 19 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PDI
- 24 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PDI
- 25 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con equipo directivo ○ Reunión con persona del estudiantado
- 26 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargos directivos ○ Reunión con cargo directivo ○ Reunión con PDI
- 27 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con equipo directivo
- 1 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PDI
- 3 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión cargos directivos
- 7 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con persona del estudiantado
- 8 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI
- 14 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión coordinación cargos directivos
- 15 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con la Comisión de Convivencia ○ Reunión con persona del estudiantado
- Madrid, 17 y 18 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Congreso Internacional: <i>Violencia sexual en la Universidad: prevención, detección, y tratamiento.</i> Universidad Carlos III de Madrid. ○ Ponencia como DU: <i>“Protocolos y otros instrumentos de lucha frente a la violencia sexual en las universidades: dificultades de aplicación, perspectivas y propuestas de mejora”.</i>
- 22 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo ○ Reunión con PDI
- Huelva, 23, 24 y 25 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ XXVI Encuentro Estatal de defensorías universitarias. Universidad de Huelva. <i>Sesiones:</i>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La inclusión y la atención a la diversidad en las Universidades en el ámbito de la docencia, investigación y gestión. ▪ Hacia una cultura restaurativa en la Universidad: retos, riesgos y oportunidades. ▪ Funcionamiento de las defensorías universitarias: aspectos normativos, concurrencia con otras unidades y buenas prácticas. ▪ Problemática del estudiantado en las universidades españolas.
- 28 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI
- 30 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con persona del estudiantado ○ Reunión con PTGAS ○ Reunión con cargos directivos
- 31 de octubre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con persona del estudiantado
- 4 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con representantes sindicales y órganos directivos
- 5 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con persona del estudiantado
- 20 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo
- 21 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo
- 26 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con equipo directivo
- 28 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargos institucionales ○ Reuniones con PDI y representantes de estudiantes
- 29 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con equipo de dirección
- 2 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con miembros del estudiantado ○ Reunión con PDI
- 3 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con miembro del estudiantado
- 11 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PDI
- 12 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo ○ Reunión con PDI
- 16 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reunión con cargo directivo ○ Reunión con equipo de dirección ○ Reunión con PDI ○ Reunión con PIP