

MEMORIA
2010-2011

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

En cumplimiento del artículo 209 f de los Estatutos de la Universidad de Valladolid se presenta ante el Claustro la Memoria anual de la institución del Defensor de la Comunidad Universitaria, sobre la gestión realizada entre el 1 de septiembre de 2010 y el 1 de septiembre de 2011.

En cumplimiento del artículo 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria se publica esta Memoria sobre la gestión realizada entre el 1 de septiembre de 2010 y el 1 de septiembre de 2011, objeto de la comparecencia ante el Claustro Universitario.

Art. 27. 1 *El Defensor en su Memoria anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por los órganos o las personas afectadas. (RDCU)*

Art. 27. 2 *En la Memoria no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 14.2 y 24.2 de este Reglamento. (RDCU)*

Art. 27. 3. *La Memoria anual será publicada para conocimiento de la comunidad universitaria. (RDCU)*

“The arc of the moral universe is long but it bends toward justice.”

Martin Luther King, Montgomery, Alabama, 1965

INDICE

1.	PRESENTACIÓN DEL INFORME.....	5
2.	ACTUACIONES REALIZADAS	9
	2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES.....	19
	2.2 CONSULTAS ORIENTATIVAS	11
	2.2.1 DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS	11
	2.3 INTERVENCIONES	12
	2.3.1. DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES	13
	2.3.2 RESUMEN DE INTERVENCIONES.....	14
	2.4. EXPEDIENTES DE QUEJA	22
	2.5. INFORMES	27
	2.6. OTRAS ACTUACIONES	47
3.	CONCLUSIONES	52
4.	RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS SIMILARES	57
5.	CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS	63
6.	ANEXO I (Referencias estadísticas)	72
7.	ANEXO II (Estatuto y Reglamento del Defensor)	87

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 26.1 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria (RDCU) éste: “.....*dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico*”. La presente Memoria cubre el tramo cronológico 1 de septiembre de 2010 – 1 de septiembre de 2011.

Esta Memoria, como las anteriores, se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente (LOU: 6/2001; LOMLOU 4/2007) así como en los Estatutos de la Universidad de Valladolid, donde su presentación ante el Claustro queda recogida como una de las funciones del Defensor de la CU.(Título V. Art.209.f)

Junto a esta obligación normativa, deseo manifestar que estimo este proceso de rendimiento de cuentas como un ejercicio de responsabilidad por parte del Defensor de la CU para con el Claustro y la Comunidad Universitaria en general.

El contenido de la presente Memoria o Informe anual resulta expresivo de la naturaleza esencial de la figura del Defensor Universitario, siempre más sensible a la justicia que al derecho y más humanista que burocrática; mientras transmite a la Comunidad Universitaria la tarea realizada desde nuestra Defensoría durante el período que nos ocupa.

En principio, dicha tarea ha tenido en este período una vertiente importante de contribución a algunos aspectos de la Administración universitaria, en el sentido de que se ha aportado la experiencia acumulada de la Oficina del Defensor (ODCU) a distintos procesos de elaboración y revisión de normativas tendentes al mejor funcionamiento de la vida universitaria (Cf. 2.6, II y III).

Asimismo, cabe destacar aquí, dado el momento académico en que nos encontramos de reciente incorporación de la UVa al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y, en términos generales; la escasa incidencia de reclamaciones en la Defensoría fruto de dicho proceso de incorporación, por lo que debemos congratularnos. Las que ha habido, como consta

en la Memoria, han sido de tipo puntual, lo cual no les resta importancia, en cuanto a Centro afectado y motivo/s de las mismas (Cf. 2.3 y 3.). Por otra parte, cabe también resaltar que, el número de Intervenciones correspondientes al área temática “Exámenes” ha sido superado por el área “Temas Laborales”, procedentes en su mayoría de miembros del PDI (Cf. 2. y 3.).

Por otra parte, el desarrollo de la labor habitual de la Defensoría, la que tiene que ver con actuaciones de resolución no jurídica de los problemas planteados por miembros de los distintos sectores de la CU, dentro de las modalidades propias de actuación: *Consulta*, *Intervención* y *Expediente de Queja*; nos ha llevado, como en el período anterior, a procurar, en la medida de lo posible, tramitar las reclamaciones recibidas aplicando el modo *Intervención* antes que el *Expediente de Queja* más burocratizado. El primero permite un tratamiento de las mismas más afín a los ideales humanistas y de justicia entre otras ventajas como la agilización del proceso. (Cf. 2.1.).

El contenido global de esta Memoria, mantiene la estructura básica¹ de Informes anuales anteriores, con desarrollos de distribución temática y *resumen anónimo* de los conceptos *Expedientes de Queja* (2.4) e *Intervenciones* (2.3.1); y distribución temática del concepto *Consultas* (2.2.1) entre otros Apartados.

En síntesis, el balance que ofrece este Informe anual refleja los siguientes resultados:

1. El número *total* de reclamaciones presentadas en la ODCU ha sido **203** distribuidas en los tres tipos de actuación, siendo su porcentaje algo inferior al de la Memoria anterior (-11 %). Este cómputo total excluye reclamaciones presentadas no “atendibles” por la Defensoría en base al Reglamento del DCU. Asimismo cabe recordar que no todas las personas que acuden a la ODCU, finalmente, optan por hacer efectiva su reclamación por distintas razones.

¹ Incluye los Apartados siguientes: (1) Presentación; (2) Actuaciones realizadas; (2.1) La naturaleza de las actuaciones; (2.2) Consultas; (2.3.) Intervenciones; (2.4) Expedientes de Queja; (2.5) Informes; (2.6) Otras actuaciones; (3) Conclusiones; (4.) Relaciones con otros DU y Órganos similares; (5) Conclusiones de las Mesas de Trabajo de los Encuentros estatales de DU; (6.) ANEXO I: Referencias Estadísticas; (7.) ANEXO II Estatuto y Reglamento del DCU.

2. El balance *comparativo* de la actividad realizada por la Oficina del DCU entre el período que nos ocupa (2010-11) y el período anterior (2009-10) revela una disminución en *Consultas* (-26,3 %), mientras encontramos un aumento notable de *Intervenciones* (+36,8 %) expresivo de la que hemos constatado vía más eficaz, aún en reclamaciones complejas, y propia de la naturaleza del DU. Finalmente, el considerable aumento experimentado por la tramitación de *Intervenciones*, ha determinado la disminución global del número de *Expedientes de Queja*. No obstante, este número se ha duplicado en los campus periféricos de la UVa.

3. En relación al uso ponderado de la ODCU por parte de la Comunidad Universitaria, dicho uso disminuye en relación al P.A.S., se mantiene prácticamente el uso por parte del P.D.I., y aumenta en el caso de los estudiantes con relación a la Memoria anterior.(ANEXO I).

4. Al igual que en el Informe anual anterior, se mantiene el aumento de *Expedientes de Queja* procedentes del sector estudiantes.

Como es habitual, el tratamiento de los distintos tipos de reclamación (*Consultas*, *Intervenciones* y *Expedientes de Queja*) ha sido llevado a cabo con la confidencialidad y neutralidad inherente a la naturaleza de la Institución (Reglamento DCU: 27.2). Los datos expuestos aparecen recogidos con mayor detalle en el ANEXO 1 de la Memoria.

Por otra parte, los *Informes* monográficos emitidos han sido 8, Informes que son, en sí mismos, otra forma de *Intervención* en este caso ante la Administración universitaria. (Cf. 2.5). En ellos destacan sus contenidos dirigidos a los Órganos ejecutivos con objeto de llamar su atención hacia determinadas cuestiones. Estas son a menudo consecuencia, tanto de asuntos derivados de actuaciones de la Oficina del DCU que pueden tener repercusión en el conjunto de la Comunidad Universitaria (Reglamento DCU Art. 24.1); o pueden tratar temas misceláneos, normativas, sugerencias etc., así como otros que llegan a nuestra Defensoría procedentes de otros Defensores universitarios.

En este contexto, cabe destacar en la presente Memoria los Informes nºs 1 y 2 dirigidos, respectivamente, al Rector y al Vicerrector de Investigación orientados a suscitar la reflexión sobre la necesidad de mantener y fomentar las *buenas prácticas* en la Universidad en general así como en ámbitos concretos de la misma. Esta necesidad fue planteada en la Memoria anterior (2009-2010) en sendos Informes, uno dirigido al Secretario General (sobre la eventual elaboración de un Código Ético general para nuestra Universidad, (al igual que existe en otras Universidades españolas); y otro al Vicerrector de Investigación, el cual parece estar dando sus

frutos como vemos en el Informe presente en esta Memoria (nº 2). Por otra parte, resultan también destacables los Informes relacionados con la expedición on-line de certificados académicos (nº3), la actualización de Expedientes académicos no-numéricos (nº5), o el nº 6 relativo a la sugerencia de revisar el impreso electrónico de solicitud de Pre-inscripción en las Universidades de CyL.

También, como en períodos anteriores la Defensora de la CU ha mantenido su actividad Institucional como queda recogido en los Apartados: 2.6, 4. y 5. Ésta labor ha demandado su participación en distintos ámbitos y foros: Congresos de DU (españoles y europeos), Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de DU (CEDU), relación con Instituciones afines, etc. En dichos foros ha vuelto a ponerse de relieve el interés y la oportunidad de la Institución del Defensor para las Universidades, muy singularmente en relación a los retos planteados por la implementación del Espacio Europeo, contexto en el cual se vuelve a destacar el potencial de colaboración nacional e internacional interuniversitaria asociado a la figura del DU.

Como en Memorias anteriores, sigo recordando a la Comunidad Universitaria que la Defensoría es un accesible espacio de puertas abiertas, con personas dedicadas a la consecución y mantenimiento de garantías para los derechos de los miembros de la misma, y con el fin último de fomentar actitudes de conciliación e integridad académico-científica y humana entre sus miembros.

Asimismo, y como Institución emanada del Claustro de la Uva, volvemos a ponernos a disposición del mismo, fundamentalmente en lo que hace referencia a la canalización y seguimiento de eventuales *propuestas generales de mejora* para la Universidad.

Los miembros de la Oficina del DCU agradecemos su confianza a cuantas personas se han dirigido a la misma con la satisfacción de haber podido ayudarlas a solucionar o paliar sus problemas en la medida de nuestras posibilidades. La misma confianza agradecemos a las personas cuyo problema no ha sido posible solucionar, ya que, en alguna ocasión, y desgraciadamente, la voluntad humanista de justicia no ha sido suficiente.

Finalmente, esta Defensora y sus Adjuntos dejamos constancia de nuestro agradecimiento al Rector y equipo de Gobierno de nuestra Universidad, Decanos y Directores de Centro, Directores de Departamento y responsables de los Servicios de la UVa por su invariable interés y disponibilidad para con la Institución del Defensor de la CU.

Valladolid, Diciembre 2011

2. ACTUACIONES REALIZADAS ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2010 Y EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2011

2.1 LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES

Las modalidades básicas de actuación practicadas en la Oficina del Defensor son las siguientes:

Consulta.- Constituye el tipo más ágil de actuación. Permite cumplir con el doble objetivo de *orientar e informar* a los miembros de la comunidad universitaria y otras personas ajenas a la misma (Art.11.2 RDCU) sobre las reclamaciones, normas aplicables, vías de solución etc. a los problemas que presentan y que estén relacionados con actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, así como con otras actividades de la vida universitaria.

Intervención.- Es, de suyo, la modalidad más genuina de la Institución del DCU, basada en el diálogo, la persuasión y la empatía. Técnicamente, es la modalidad de actuación que se hace necesaria cuando la naturaleza del problema planteado excede los límites de la Consulta en sentido estricto, por lo que conlleva cierta dilación. Las Intervenciones son actuaciones de *gestión* y con ellas se pretende solucionar o instar la solución del problema y se llevan a cabo mediante entrevistas con afectados e interesados, solicitud de información al correspondiente Servicio de la Universidad, escritos o elevación de asuntos a los Órganos ejecutivos etc. Todo ello con el objetivo de hallar una solución lo más rápida posible al problema. Este tipo de actuaciones permiten resolver reclamaciones con escasa burocracia, quedando, registradas en la Oficina del Defensor las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas.

Expediente de Queja.- Es el procedimiento formal aunque resulta algo lento y *burocratizado*. Admitida a trámite una Queja en la Oficina del Defensor, las actuaciones subsiguientes se llevan a cabo en base lo estipulado en el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria (RDCU). Para utilizar este procedimiento de Queja el perjudicado suele haber hecho uso (sin resultado o no satisfactorio) de los mecanismos de reclamación de que dispone la Administración universitaria y que están descritos en los Estatutos y Reglamentos de la Universidad, así como en la restante Normativa legal vigente. Algunas de las Quejas que se tramitan pueden haber pasado, previamente, por actuaciones, fundamentalmente, de Intervención

que, por una u otra razón, resultaron insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

Otros tipos de actuación son :

Informe.- El Informe monográfico es otra de las tareas prioritarias en las Defensorías de Defensores Universitarios. Los Informes elaborados desde la Oficina del DCU responden tanto a aspectos generales de mejora de la universidad como a cuestiones puntuales que hayan vulnerado o puedan vulnerar en el futuro derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria. En otras ocasiones estos Informes emanan de los Congresos (nacionales e internacionales) de Defensores Universitarios con objetivos de más amplio alcance. Los Informes son remitidos, en función de su contenido, al Rector y/o a los responsables de los distintos Órganos de Gobierno de la Universidad. Los Informes suelen expresar motivadamente aspectos relacionados con o consecuencia de reclamaciones recibidas, modificaciones de Normativas, adopción de medidas de mejora etc.

Recomendaciones y Sugerencias.- Corresponden a las resoluciones que debe realizar el Defensor tras la tramitación de las actuaciones derivadas de las Quejas presentadas. Se remite copia tanto al interesado como al afectado por la Queja y/o a la autoridad académica responsable para que, en su caso, revise su actuación. En ocasiones, si se tiene el convencimiento que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar alguna situación injusta o perjudicial para la comunidad se **recomienda** la modificación de la misma, utilizando las **sugerencias** para solicitar un cambio en las actuaciones ya realizadas.

Mediaciones y Conciliaciones.- Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro de la comunidad o de un colectivo, así como de alguna autoridad académica. Este procedimiento de actuación del Defensor de la Comunidad Universitaria como **Mediador** es deseable que sea asumido, cada vez más, como fórmula para dar solución a determinados los problemas de la vida universitaria. Se trata de una vía de actuación en la que las partes implicadas deben aceptar por escrito la Mediación, sentarse alrededor de una mesa para solucionar sus diferencias y alcanzar un acuerdo asumible y vinculante con la ayuda del Defensor.

Actuaciones de Oficio.- Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa del propio Defensor ante la manifiesta existencia de actos y resoluciones de la Universidad que supongan un claro menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. La actuación de Oficio conlleva actuaciones por escrito siempre con el objetivo de recomendar o sugerir mejoras para dicha comunidad.

Finalmente, en relación con el catálogo de actuaciones enumeradas, cabe añadir que la experiencia cotidiana en la Oficina del Defensor aconseja potenciar las actuaciones de *Consulta*, *Intervención* y *Mediación*, de suyo más afines a la filosofía conciliadora de la Institución del Defensor, frente a las más lentas y burocratizadas que constituyen los *Expedientes de Queja*..

Como en Memorias anteriores, las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor durante el período 2010-2011 se recogen en el presente capítulo articuladas en cinco apartados (2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6).

2.2. CONSULTAS ORIENTATIVAS

La modalidad Consulta Orientativa (2.1) constituye, como se ha dicho, la que ofrece mayor agilidad en cuanto al tratamiento de los temas. Consiste en su mayoría en la aclaración inmediata de una duda por parte del interesado o en la orientación sobre donde dirigirse para poder ser mejor informado, es decir, cumple el doble objetivo de informar y orientar a los miembros de la Comunidad Universitaria. Asimismo, esta modalidad manifiesta la confianza de cuantos se acercan a la Oficina del DCU. (Cf. 2.1 de esta Memoria)

2.2.1. Distribución de Consultas Orientativas

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2010 hasta el 1 de septiembre de 2011 el total de Consultas Orientativas atendidas asciende a **115**.

Dichas Consultas se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** Se ha producido una única Consulta Orientativa sobre este apartado.
- **Becas y ayudas.-** En la presente memoria se han atendido 6 Consultas Orientativas, donde *Becas Erasmus* es el único subapartado que se repite.

- **Convalidaciones.-** Se han recibido 4 Consultas Orientativas en este apartado. Estas corresponden a los subapartados *Proyecto Fin de Carrera (2) Becas Séneca y Becas Erasmus*.
- **Docencia e Investigación.-** En este apartado se han computado 9 Consultas Orientativas. Los subapartados *Docencia, Pruebas y Organización Docente* son los únicos repetidos con 2 Consultas cada uno.
- **Exámenes.-** Continúa siendo el área que presenta mayor número de reclamaciones con 38 Consultas atendidas (un 33% del total recibidas). Los subáreas más destacados, han sido los de *Criterios de Evaluación y Revisión* con 7 Consultas Orientativas cada uno, seguidos de *Convocatoria Extraordinaria y Tribunal de Compensación* con 5.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Es el segundo apartado más numeroso, las 22 Consultas recibidas pertenecen fundamentalmente a las subáreas *Masters (5) y Adaptación a Bolonia y Cambio de Grupo con 3 cada una*.
- **Normativas.-** En este apartado se han atendido un total de 7 Consultas Orientativas, donde ninguna de ellas repite temática.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Apartado que recoge el mismo número de Consultas Orientativas que el año pasado, se han computado 3 Consultas.
- **Servicios a la Comunidad.-** Se han recibido 2 Consultas Orientativas en dicho apartado. Una perteneciente al subárea *Biblioteca* y otra al de *Horarios de Centros*.
- **Temas Laborales.-** Ofrece un total de 10 Consultas Orientativas atendidas. El único subárea repetido ha sido el de *Jornada de Huelga* con 3 Consultas.
- **Otros.-** En este apartado se han producido 13 Consultas Orientativas (un 11,3% del total recibidas). Las Consultas son misceláneas y no pueden incluirse en los grupos anteriores, ofrecen subapartados como *Acoso, Seguro*, etc.

2.3. INTERVENCIONES

La modalidad de Intervención (2.1) la componen todas aquellas reclamaciones que necesitaron de actuaciones de gestión que quedan registradas en la ODCU: llamadas telefónicas a los interesados, correos electrónicos, entrevistas personales, solicitud de información (o de actuación) a los Servicios y Órganos Ejecutivos de la UVa por parte de la ODCU, o aquellas que por su complejidad o naturaleza excedían los límites de la Consulta Orientativa pero que ha sido posible resolver sin necesidad de abrir expediente. En la presente Memoria permanece la separación explícita entre Consultas e Intervenciones para presentar con mayor claridad el trabajo de la ODCU.

Al igual que ocurría con las Consultas Orientativas, esta modalidad manifiesta la confianza de cuantos se acercan a la Oficina del DCU. Por otra parte la modalidad Intervención, al igual que el Expediente de Queja, está plenamente orientado al reconocimiento de derechos en el ámbito universitario.

2.3.1. Distribución de Intervenciones

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2010 hasta el 1 de septiembre de 2011 el total de Intervenciones realizadas asciende a **78**.

Dichas Intervenciones se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** Se ha producido una única Intervención sobre a este apartado relacionada con el subárea de *preinscripción*.
- **Becas y ayudas.-** En esta es área se ha computado el mismo número de Intervenciones que Consultas Orientativas (6) las más abundantes son las relacionadas con las *la Denegación de Beca (3)* y *Becas Erasmus (2)*.
- **Colegios Mayores, Residencias Universitarias y Apartamentos.-** Apartado que repite respecto a la Memoria del curso pasado con una única Intervención.
- **Convalidaciones.-** En este apartado se han efectuado 2 Intervenciones correspondientes a las subáreas de *Homologación y Resolución de Recursos*.
- **Docencia e Investigación.-** de las 7 Intervenciones producidas dentro de esta área (un 9% del total), la única que se ha repetido corresponde a la subárea de *Organización Docente*.
- **Exámenes.-** Se han atendido un total de 11 Intervenciones (un 14,1% del total recibidas). El subárea más destacado ha sido el de *Criterios de Evaluación* con 4 Intervenciones se guido por *Incomparecencia del Profesor* con 2.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Se han producido 11 Intervenciones dentro de las subáreas de este campo, las únicas que se han repetido han sido *Matrícula* con 4 y *Máster* con 2.
- **Normativas.-** Apartado nuevo respecto a la Memoria del curso pasado en el que se ha solicitado 6 Intervenciones.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Dentro de esta área se ha realizado 4 Intervenciones, 2 sobre *Planes a Extinguir* y 2 sobre *Adaptación a Bolonia*.
- **Servicios a la Comunidad.-** Este es uno de los grupos más heterogéneos, y ningún subapartado destaca sobre los demás por el número de reclamaciones atendidas. En total se efectuaron 3 Intervenciones.
- **Temas Laborales.-** En total se efectuaron 21 Intervenciones, resultando por primera vez el área donde más intervenciones se han producido (un 26,9% del total recibidas), se repiten las relativas a las subáreas *Nómina* con 10 y *Plazas* con 3.

- **Otros.-** Las 5 Intervenciones dentro de esta área (un 6,4% del total recibidas), todas ellas son misceláneas y no pueden incluirse en los grupos anteriores.

Teniendo presente los datos recogidos en los epígrafes **2.2** y **2.3** podemos concluir que en el periodo de tiempo de la presente Memoria se han tramitado **115** Consultas Orientativas e Informativas (un 60% del total) y **78** Intervenciones (un 40% del total)

En términos globales podemos decir que todas las Consultas e Intervenciones de este periodo se encuentran cerradas, las Consultas de modo inmediato, mientras la resolución de las Intervenciones varía en virtud de la complejidad de los casos tratados.

Otros datos de interés son: Distribución de las mismas por Áreas y Campus así como por Sectores y Valoración, y la correspondiente comparativa por cursos académicos desde el período 2005-2006. (ANEXO I).

2.3.2. **Resumen de las Intervenciones**

Como se ha hecho referencia en la Presentación de esta Memoria, recogemos aquí una *selección* anónima de las Intervenciones realizadas por la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) acompañadas de una breve descripción de las mismas. Esta síntesis se realiza con el fin de ampliar y clarificar la actividad en la ODCU para el conjunto de la comunidad Universitaria. La relación de las mismas aparece por orden alfabético-temático.

Becas y Ayudas

I11/05/008

Varios alumnos solicitan la intervención de la ODCU al entender que la Normativa del Estudiante Erasmus-Sócrates, recientemente redactada por su Centro, difería sensiblemente de la Normativa general de la Uva en temas relativos a las convalidaciones, el número total de créditos matriculados, etc, ocasionándoles un perjuicio importante. Después de las oportunas gestiones ante el Centro y el Vicerrectorado de Internacionalización y Extensión Universitaria, se obtuvo el compromiso por parte del Centro de redactar, en el futuro, un nuevo Reglamento que clarifique los aspectos más conflictivos. (Ver Informe 8)

Colegios Mayores, Residencias Universitarias y Apartamentos

I11/01/001

Una estudiante expone a la ODCU los problemas que se está encontrando para solicitar que se le reembolse el importe de la reserva que realizó en su momento para alojarse en una residencia de la UVa, el motivo de esta petición es que considera que las instalaciones donde iba a residir no se ajustan a lo publicitado en la Web de la Universidad. La Dirección de la residencia se remite a la Normativa vigente del Centro, dentro de la cual no se contempla la devolución de la reserva por los motivos expuestos por la alumna, ante lo cual deniega la petición. Tras escuchar a ambas partes la ODCU dio traslado a la Vicerrectora de Estudiantes.

I11/07/006

Varios alumnos de la UVa, todos ellos tutores de una residencia universitaria, solicitan la intervención de la ODCU al entender que se ha incumplido la normativa de su Centro. Los interesados plantean que con la modificación del calendario académico han debido prestar sus funciones un mes más de lo habitual, pero no han percibido el importe de la beca que tenían asignada durante ese mes adicional. La ODCU dio traslado a la Vicerrectora de Estudiantes quien resolvió que la adaptación al nuevo marco EEES plantea la adaptación a un curso académico de 10 meses en lugar de los 9 habituales, lo cual no contradice la normativa de la Residencia puesto que en la convocatoria de la beca quedaba especificado la duración y el importe, por lo que no ha lugar a la reclamación de los interesados.

Convalidaciones

I10/10/003

Una estudiante solicita la intervención de la ODCU ya que no le es posible realizar la matrícula en un programa de Doctorado de la Uva, debido a que como requisito indispensable debe presentar el Título Oficial de un Máster afín. La alumna alega que no dispone del Diploma de dicho Máster a causa de que lo extravió y en la Universidad donde cursó el Máster solamente le facilitan un certificado de los estudios realizados pero en ningún caso un nuevo Título. La ODCU, tras ponerse en contacto con el Servicio de Ordenación Académica, le comunicó que con la documentación aportada no era posible determinar que el Máster aludido cumple los requisitos necesarios para matricularse en el programa de Doctorado, ante lo cual la única solución viable era que la alumna presentara el Título original o un duplicado del mismo.

Docencia e Investigación

I/1106/02

Desde la dirección de un Centro de la UVa se hace constar la falta de información habida en el procedimiento de dotación de una plaza de profesorado para su Departamento, donde se han producido sucesivas incidencias que han podido afectar la correcta impartición de la materia. Preocupados porque los procedimientos administrativos puedan afectar negativamente a la calidad de la docencia, solicitan que en lo sucesivo se arbitren los mecanismos para que haya una información fluida tanto en casos particulares Centro-Departamento como entre los distintos servicios de la administración universitaria, y que, sin menoscabo del sistema de garantías y equidad que debe presidir la selección de profesorado de la UVa, se cuide de que dicho procedimiento no perjudique el normal funcionamiento de la docencia. Desde la ODCU se hace ver tal malestar y requerimiento del Centro a las instancias de gobierno de la UVa.

I/1103/06

Una persona vinculada al PDI en uno de los Campus de la UVa transmite a la ODCU su malestar y creciente preocupación por lo que entiende es una constante marginación de los profesores de los Campus, a los que se refiere como “periféricos”. Concretamente se incide en que apenas se cuenta con ellos en materia de investigación, gestión o ciertas cuestiones académicas. Deslindadas las cuestiones del caso concreto de las prácticas genéricas, se realizan las gestiones pertinentes ante las partes afectadas, requiriendo a las instancias de gobierno de la UVa, como se viene haciendo reiteradamente desde la ODCU, una especial sensibilidad a los problemas específicos que conciernen a estos Campus.

Exámenes

I11/04/001

Varias estudiantes del Campus de “...”, presentan en la Defensoría las dificultades que les están ocasionando los distintos modos de evaluar una misma asignatura. El profesor ha propuesto dos alternativas, la primera, consistente en una “evaluación continua” en la que el alumno debe participar en las clases y desarrollar varios trabajos a lo largo del curso, y la segunda opción que consiste en un único examen final. El problema reside en que con este segundo método la calificación máxima que es posible obtener es de 5 puntos sobre 10. Las alumnas defienden que en ambos casos se debería permitir alcanzar la misma puntuación. Tras

hablar la Defensora con el Vicerrector de Docencia, la Intervención fue pasada a Expediente de Queja.(Q11/05/01)

I11/05/009

Una estudiante solicita la intervención de la ODCU debido a que por diversos problemas laborales le ha sido imposible asistir al horario completo de clases de un Máster durante las primeras semanas del mismo. Esto no le supuso ningún problema con los profesores excepto en una asignatura, ya que en dicha materia estaba fijado en el programa docente que la asistencia a clase suponía un porcentaje de la nota final, por lo tanto la alumna había perdido ese porcentaje al faltar a las clases en varias ocasiones. Consultado el caso con el Vicerrector de Docencia, este manifestó que todo estudiante tiene derecho a poder superar una asignatura en cualquiera de sus dos convocatorias sin necesidad de asistir regularmente a clase, salvo excepciones debidamente motivadas. No obstante el Vicerrector confirmó que estos aspectos quedarán mejor clarificados en un nuevo R.O.A.

I11/07/001 y I11/07/002

Varios estudiantes acuden a la ODCU expresando su malestar por la incomparecencia de una profesora al examen ordinario fijado para ese mismo día. Tras realizar las indagaciones oportunas y hablar con el Departamento, la profesora se puso en contacto con los representantes de los alumnos para ofrecer distintas alternativas con el fin de poder evaluar a los mismos, conformes con esta respuesta, los interesados no desearon seguir con las actuaciones en la ODCU.

I11/07/005

Una estudiante se dirige a la Oficina del DCU al considerar que no se ha respetado su derecho a solicitar la revisión de un examen ante el Departamento. La alumna tras solicitarlo por registro dicha revisión a la Dirección del Departamento, le denegada la solicitud por estar fuera de plazo. La interesada alega que presentó el escrito en el plazo de 5 días marcado por el Reglamento de Ordenación Académica y que el problema radica en que el Departamento considera como días lectivos un sábado y un día festivo local. La ODCU realizó la pertinente consulta pudiendo constatar, que si bien al coincidir en el plazo un día festivo había que prolongarlo un día más, los sábados son computables como días lectivos por lo que la interpretación del Departamento era correcta.

Gestión de matrículas y expedientes

I10/09/005

Un antiguo alumno de la Uva solicita la intervención de la ODCU puesto que en su momento realizó un cambio de Plan de Estudios con dos asignaturas cuya nota no utilizó, el alumno deseaba revisar su expediente con el fin de incorporar estas dos asignaturas, ya que estas podrían elevar su nota media y facilitar su acceso a becas. Desde la ODCU, tras realizar las gestiones oportunas, se obtuvo el compromiso por parte del Centro de que si el caso que plantea fuera cierto, al no haber percibido el importe de la beca que tenían asignada durante el mes de Junio, podría solicitar la modificación de su expediente mediante un escrito al Director del Centro

I10/10/002

Un licenciado por la UVa, solicita la intervención de la Oficina por lo que considera trato discriminatorio a la hora de realizar una equivalencia entre las notas cuantitativas y cualitativas de su expediente. El interesado desea opositar para un concurso de especialidad del Ministerio de Salud de "...", pero debido a la nota media resultante de las equivalencias obtenidas desde la Uva, parte en desventaja con el resto de candidatos de otras universidades españolas. Desde la ODCU tras realizar las indagaciones y, teniendo en cuenta la Normativa Europea, estimó conveniente dar traslado del expediente a la Vicerrectora de Estudiantes.

Normativa

I10/12/001 y I10/12/002

En ambas Intervenciones un miembro del Personal de Administración y Servicios y un miembro del Personal Docente e Investigador, ambos del mismo Departamento, plantean en la Oficina del DCU los problemas surgidos en la Comisión Electoral del Departamento del que ambos son miembros. En concreto plantean la situación de tensión y hostilidad con los compañeros que afecta a su salud laboral. Esta situación termina por llevar a los dos interesados a presentar su dimisión como miembros de dicha Comisión Electoral. La Defensora de la Comunidad Universitaria tras reunirse con los afectados dio traslado de ambos expedientes al Secretario General.

Planes de estudio y títulos propios

I10/09/002 y I10/09/003

Estas reclamaciones se recibieron en la ODCU a propósito de la situación que estaban viviendo un grupo de alumnos con la adaptación a los nuevos Planes de Estudio (Grados). En todos los casos los interesados, pertenecientes a un mismo Centro, estaban sufriendo dificultades para realizar la matrícula en el Grado deseado. Mientras la ODCU realizaba las gestiones oportunas, el Centro publico una hoja informativa respondiendo a las inquietudes de los interesados por lo que se dieron por cerradas las intervenciones.

I11/07/011 y I11/07/012

Dos alumnos de 4º curso de una Licenciatura solicitan la intervención de la ODCU ante la falta de respuesta por parte del Centro a sus problemas. En concreto ambos alumnos desean matricularse en 4º curso de Grado, pero desde el Centro no se les da la información necesaria para poder realizar este trámite ni se les facilita la tabla con las posibles convalidaciones. Tras varios intentos de hablar con la Dirección del Centro sin éxito acuden a la ODCU. Desde la Defensoría, después de realizar las gestiones oportunas, se les comunicó que en su situación no era posible matricularse en 4º de un Grado hasta que este no se imparta en su Centro, es decir, hasta el curso académico 2013-2014. Además se les facilitó el enlace a la memoria del Grado que deseaban cursar, en la Web de la UVa, donde se encuentran las tablas de convalidación así como toda la información que deseaban.

Servicios a la comunidad

I2010/12/004

Un usuario de las instalaciones deportivas universitarias sitas en Ruiz Hernández comunica su malestar y queja ante esta ODCU por el hecho de que el 22 de diciembre dichas instalaciones se han cerrado sin previo aviso. Los responsables le informan que el cierre se debe a que se están llevando a cabo tareas de mantenimiento. Cree que no es cierto y que lo que realmente ocurre es que se va a celebrar un acto social del personal del Servicio responsable. Solicita que se investigue tal circunstancia y que se le devuelva el dinero que corresponda por no poder realizar las actividades deportivas por las que ha pagado. Esta ODCU comunica dicha circunstancia al Vicerrectorado de Estudiantes, desde donde se informa que se investigará el caso y se tomarán las medidas oportunas para que estos hechos no se vuelvan a producir.

I2011/02/001

Un miembro del Personal Docente e Investigador, en el desempeño de sus tareas académicas, sufre un problema de salud que le afecta al habla, la movilidad... por lo que, dadas las dificultades de recuperación, se tramita su jubilación. Recibe tratamiento sanitario hasta que, en un determinado momento, la compañía no se hace cargo por entender que su recuperación ha alcanzado el máximo nivel posible. Tampoco la mutualidad de funcionarios asume la defensa de su caso. Sin embargo, entiende que su mejoría es patente desde que, financiándolo personalmente, acude a un centro de rehabilitación privado. Por ello, solicita de la UVa actuaciones para financiar su recuperación al considerar que fue un accidente laboral y que, dadas sus condiciones, no pudo atender en su correcta tramitación. Esta ODCU informa de las circunstancias a los órganos competentes para que estudien una posible solución al caso. Finalmente, la persona afectada es atendida por los servicios del Gabinete Médico de la UVa.

Temas laborales

I10/04/01

Un miembro del Personal Docente e Investigador informa a la Oficina del DCU que, habiendo el Consejo de Gobierno aprobado la transformación de su plaza mediante procedimiento extraordinario, los servicios administrativos correspondientes han solicitado al Departamento la propuesta de Comisión. Sin embargo, se ha superado la fecha límite prevista sin que la Dirección del Departamento la haya enviado. Por ello solicita la intervención de la ODCU ante lo que considera una voluntad manifiesta de entorpecer el proceso. Desde la ODCU se realizan las gestiones pertinentes para que el Departamento responsable entregue la documentación requerida.

I2010/09/010

Un miembro del Personal Docente e Investigador de la rama sanitaria en comisión de servicios informa a la Oficina del DCU que ha sido excluido en el último concurso para la provisión de plazas de PRAS sanitarios cuyas bases han sido modificadas. Desde la ODCU se le informa del Acuerdo de Consejo de Gobierno de la UVa por el que se aprueba el Convenio Estratégico con la Gerencia Regional de Salud de la Junta de Castilla y León en materia docente e investigadora.

I2010/11/001

Un miembro del Personal Docente e Investigador solicita la intervención de la ODCU al entender que no se han respetados los acuerdos de Área en lo tocante al perfil de las plazas convocadas por procedimiento de urgencia para cubrir la docencia del curso 2010/11. Dicha circunstancia le ha supuesto perder el contrato que desde hacía años mantenía con la UVa. Desde la ODCU se realizan las gestiones informativas pertinentes, debiendo permanecer al margen del caso toda vez que la persona interesada había interpuesto Recurso ante al Rectorado.

I2010/11/003, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012.

Se reciben en esta ODCU un total de diez solicitudes de intervención por parte de otros tantos miembros del Personal Docente e Investigador ante la carta remitida desde el Vicerrectorado de Investigación por la que se les informaba de la retención extraordinaria y con carácter retroactivo de los ingresos procedentes de los proyectos de investigación en aplicación del RD 8/2010. Desde la ODCU se realizan las actuaciones pertinentes ante el Vicerrectorado de Investigación, con objeto de que transmita a una representación de los afectados las notas informativas de los Ministerios de Hacienda y de Educación, Ciencia e Innovación, así como de la Junta de Castilla y León, que han motivado la citada retención.

I2011/04/003

Un miembro del Personal de Administración y Servicios informa a esta ODCU de que tiene serios problemas con otra persona en su puesto de trabajo. Señala su condición agresiva y violenta; denuncia ausencias injustificadas; deficiencias en el desempeño de su labor y perturbaciones psicológicas. Desde esta ODCU se realizan las gestiones pertinentes ante Gerencia para que proporcione la salida oportuna.

I2011/05/007

Un miembro del Personal Docente e Investigador solicita la intervención de la ODCU dados los perjuicios que para el funcionamiento del Centro está ocasionando la dejación de funciones de la Dirección al no gestionar la baja por enfermedad de dos miembros del Personal de Administración y Servicios. Esta ODCU pone en conocimiento de los responsables del Centro y del Vicerrectorado correspondiente tal circunstancia, comprometiéndose a solicitar de la Gerencia la inmediata solución del problema.

Otros

I10/09/011

Un antiguo alumno de la Universidad de Valladolid solicita la intervención de la Defensoría en lo que considera un caso de discriminación. El interesado había pertenecido a una Asociación universitaria durante 7 años pero por varios motivos se dio de baja en ella. Al solicitar su incorporación de nuevo, esta es denegada por no superar satisfactoriamente la prueba de acceso requerida. El interesado alega que la única motivación para no permitirle la reincorporación es personal, dada su enemistad manifiesta con la Dirección de la Asociación. La Defensoría convoca al Director de la asociación quien reconoce la situación de enfrentamiento vivida en el pasado pero justifica la no admisión por motivos estrictamente profesionales, el interesado había incumplido varios puntos de los Estatutos de la citada Asociación. La ODCU tras escuchar a ambas partes y revisar la documentación aportada, comprobó que las pruebas de acceso se habían efectuado de forma procedente aunque se observaron irregularidades en la forma de comunicar el resultado de las mismas, por lo que se recomendó a la Dirección la mejora del procedimiento de comunicación de resultados. La recomendación fue aceptada. El interesado no conforme con el resultado agradeció a las gestiones y decidió presentar el caso al Vicerrectorado correspondiente.

En último lugar es importante destacar que durante el periodo que queda recogido en esta memoria, llegaron a la Oficina de la Defensora de la Comunidad Universitaria varias reclamaciones anónimas que fueron rechazadas como dispone en el punto tercero del Artículo 13 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria. (RDCU)

2.4 EXPEDIENTES DE QUEJA

El vigente Reglamento del DCU en su Art. 27.1 establece: *“El Defensor en su Memoria anual dará cuenta del número y tipo de Quejas (Expedientes de Queja) presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por los Órganos o las personas afectadas.”*. En consecuencia, y, de acuerdo con lo establecido, dedicamos este Apartado a la consideración de los Expedientes de Queja (Cf. 2.1 de esta Memoria) tramitados en nuestra Defensoría universitaria.

Durante el período que abarca la presente Memoria (2010-2011), en la Oficina del DCU, se han tipificado y tramitado como Expedientes de Queja 10 reclamaciones, dado que, como explicamos en la Presentación de esta Memoria, en la Defensoría tendemos a tratar como Intervenciones asuntos equivalentes a “Quejas” siempre que sea posible y que este tratamiento agilice el desarrollo del proceso. De estos Expedientes de Queja uno ha quedado abierto como se informa posteriormente.

En cuanto a los Expedientes de Queja tramitados, desde el punto de vista temático, los conceptos más repetidos han sido Exámenes y Temas Laborales seguidos de Docencia e Investigación, Colegios Mayores y Residencias, Normativas, Servicios a la Comunidad y Otros.

Los datos estadísticos relativos a la distribución de Quejas están recogidos en el Anexo I de esta Memoria. Los expedientes de Queja (como las Consultas e Intervenciones) se hallan distribuidos en las áreas temáticas antes mencionadas (2.2.).

A continuación ofrecemos, como es habitual en las Memorias anuales, un resumen anónimo organizado en base a distintas áreas **temáticas** de dichos Expedientes de Queja.

Exámenes

Las reclamaciones **Q 1105/01** y **Q1105/02** fueron presentadas en la Oficina del DCU por sendas estudiantes quienes, al no encontrar respuesta satisfactoria por parte de su Centro, deciden formular idéntica denuncia manifestando su desacuerdo con el sistema de calificación utilizado por el profesor de la asignatura “.....” quien, a su juicio, vulnera el Art. 16.1 del ROA. Admitidas a trámite las reclamaciones, se procedió al estudio del caso, documentación disponible etc., y se dirigió escrito al profesor comunicándole lo sucedido y solicitándole información. Dado que la respuesta de éste no se estimó del todo satisfactoria, la Defensora solicitó un informe de valoración al Vicerrector de Docencia, quien, considerado el caso, estimó vulnerados los principios de igualdad de derechos del estudiante en términos de evaluación. Recibida la valoración, la Defensora dirigió al profesor una Resolución en la cual se le transmitían las siguientes **recomendaciones**: *a) que, en lo sucesivo, sea tomada en cuenta por Ud. la comunicación emitida por el Vicerrectorado de Docencia; b) que los actuales estudiantes no presenciales dispongan de la posibilidad de subir nota.*

Al mismo ámbito pertenece la reclamación **Q 1105/03**, única que ha quedado abierta, formulada por una estudiante y relativa al que considera trato incorrecto por parte de una

profesora de la asignatura “.....” tanto desde el punto de vista académico (revisión) como personal; trato que, a su juicio, fue la causa de que presentara fuera de plazo la solicitud de “Revisión ante el Departamento” (Art. 20 del ROA). La reclamación se admitió a trámite con objeto de estudiar el caso, así como la posibilidad de “limar asperezas” tendente a buscar una salida a la situación. Con estos objetivos se mantuvieron sendas entrevistas, con la estudiante y con la profesora a quien se solicitó su información de los hechos. El estudio del caso mostró la necesidad de efectuar distintas consultas técnicas y académicas. La recepción dilatada del resultado de dichas consultas ha hecho imposible dar una salida al problema en el plazo que concierne a esta Memoria.

Temas Laborales

En este ámbito ha habido dos solicitudes de intervención de la Defensora de la CU. Estas han sido presentadas por dos profesoras miembros del PDI que han quedado registradas en la Oficina del DCU como **Q1106/01** y **Q 1106/02**.

La primera (**Q1106/01**) reclama dicha intervención en relación con la *Resolución motivada de la Convocatoria 2011 de movilidad del profesorado de la Universidad de Valladolid*, en la cual recibe respuesta negativa a su solicitud, decisión que cuestiona con una presentación de alegaciones al Órgano competente.

En la segunda (**Q1106/02**), la reclamante se considera en situación de agravio comparativo, y plantea su caso en términos de cambio de adscripción de plaza a cualquier Centro del Campus de Valladolid con docencia en “.....”, en base a criterios anteriores a la aprobación del *Reglamento de Movilidad Interna del Profesorado de la Universidad de Valladolid*.

Recibida la documentación de ambas profesoras en la Oficina del DCU, se considera y admite a trámite, tomando la Defensora la decisión, en virtud del Art. 13.2, de **dar traslado** al Vicerrector de Profesorado como Órgano competente.

De ambas reclamaciones se han recibido sendas respuestas en la ODCU por parte del Vicerrector. Copia de ambas respuestas ha sido enviada a las profesoras interesadas (Art. 25.1 RDCU).

Docencia e investigación

Un estudiante solicita la intervención de la Defensora de la CU (**Q1010/01**) en relación con el comportamiento continuado de un profesor del Campus de “.....”, comportamiento que considera impropio, tanto en lo que afecta a su asignatura “.....” como en su actitud general hacia sus alumnos, comportamiento, por otra parte conocido en su ambiente y no denunciado. Tras la pertinente admisión a trámite, se inician actuaciones encaminadas a esclarecer la situación, y se solicita información confidencial de personas próximas a la misma. Ante la gravedad del asunto la Defensora optó por elevar el mismo al Órgano competente, el Vicerrector de Docencia, quien emitió una valoración del caso y dio respuesta a los distintos aspectos de la reclamación lo cual solucionaba el problema. De esta valoración y respuesta se remitió copia al interesado según lo establecido en el Art. 25.1 del Reglamento del DCU.

Colegios Mayores y Residencias

A este ámbito pertenece la reclamación (**Q1106/03**) que fue presentada en la Oficina del DCU por el *padre* de un alumno alojado en una Residencia Universitaria.

Esta reclamación fue admitida a trámite en función del Art.11.2 del Reglamento del DCU, el cual dispone que el Defensor debe atender también a “...*cualquier persona que, aún siendo ajena a la Universidad, resulte afectada por actos administrativos de ésta.*”, aspecto éste que fue comunicado al interesado.

La reclamación se formula en relación a la facturación de una mensualidad en dicha Residencia que el interesado considera improcedente. Estudiado el caso, en la Oficina del DCU se abren diligencias dirigidas al esclarecimiento del asunto. En este sentido, se procede a solicitar información al respecto tanto a la Vicerrectora de Estudiantes como a la Dirección de la Residencia. Estudiada y valorada esta información, la Defensora remite Resolución en la cual dirige sendas recomendaciones en el sentido de *prevenir y mejorar el proceso de comunicación de la Universidad y la Dirección con los residentes*. De esta Resolución se remitió copia al interesado según lo establecido en el Art. 25.1 del Reglamento del DCU.

Normativas

Un miembro del PAS dirige una reclamación (**Q1103/02**) a la Defensora de la CU con objeto de señalar el que considera incumplimiento del Art. 7.d de la Ley 42/2010 de medidas sanitarias antitabaquismo en Centros de nuestra Universidad.

Dado que no es la primera vez que llega a la ODCU este tipo de reclamación, y dada también la falta de competencias específicas en esta materia, la Defensora dio **traslado** del asunto al Secretario General. Posteriormente, el Secretario General informó a la Defensora de la instrucción por él remitida a los Decanos/Directores de Centros, en la cual se solicita tomen las medidas oportunas en sus respectivos Centros destinadas al cumplimiento de la citada Ley. Todo ello fue comunicado al interesado (Art, 25.1 RDCU).

Servicios a la Comunidad

Un estudiante residente fuera de Valladolid y usuario de la línea universitaria de autobuses, presenta una reclamación (**Q1107/01**) relativa a la supresión por parte de la Empresa de dicha línea, ofreciendo a cambio la utilización de la línea regular, cosa que, entiende, perjudica a los estudiantes en su situación. La Defensora recaba información al respecto a la Vicerrectora de Estudiantes, quien responde explicando la ausencia de convenio de la UVa con la Empresa, y que el servicio se realiza gracias a la colaboración de distintos organismos y asociaciones que cita. Por su parte la Defensora dirige a la Vicerrectora una Resolución donde se recoge la siguiente **recomendación**: “... *que someto a su consideración la conveniencia de que la Universidad de Valladolid, junto con los demás colaboradores universitarios citados, intervenga ante la Empresa “.....” Con objeto de hacerle ver la necesidad y conseguir, mediante algún tipo de acuerdo, que el período de exámenes **real** quede cubierto sin perjuicios horarios ni económicos a los estudiantes*”.

Otros

En este epígrafe se inscribe la reclamación (**Q1103/01**) presentada por un miembro del PDI quien denuncia graves y falsas acusaciones recibidas por parte de otro miembro del mismo colectivo. Admitida a trámite la reclamación sin prejuzgar su veracidad (Art. 13.1 RDCU), se mantuvieron reuniones individuales con los profesores implicados en el asunto a quienes se les

indicó la posibilidad de iniciar un proceso de Mediación (Cf. 2.1 de esta Memoria). Finalmente, este proceso no pudo llevarse a cabo por no recibir respuesta de aceptación de una de las partes.

2.5 INFORMES

Otra de las funciones relevantes para la vida universitaria del Defensor de la CU es la elaboración de los Informes monográficos.

Estos Informes, de contenido motivado, responden tanto a cuestiones generales de mejora para el funcionamiento nuestra Universidad como a asuntos concretos fruto de reclamaciones recibidas en la Defensoría, observaciones sobre normativas existentes o en elaboración, o sobre medidas que contribuyan a mejorar y aumentar las garantías de los miembros de la CU. Los Informes son remitidos al Rector y/o a los responsables de los distintos Órganos de Gobierno de la UVa, quienes deben responder por escrito a los mismos (Art. 24.1 RDCU).

También suscitan el proceso de la elaboración y remisión de Informes los debates celebrados en los Congresos (nacionales e internacionales) entre Defensores Universitarios, donde a menudo se trascienden temas puntuales para promover propuestas de mayor alcance para la Universidad.

La elaboración del Informe monográfico es una tarea compleja, que demanda un proceso de análisis y síntesis de los temas que se plantean con el fin de transmitirlos con motivación y economía y claridad expresivas, con objeto de solicitar respuestas dirigidas tanto a la toma de iniciativas de mejora como a la subsanación de irregularidades puntuales, siempre con la aspiración última a la mejora de la **calidad** universitaria.

Procedemos a reproducir aquí los 8 Informes elaborados a lo largo del período propio de esta Memoria (2010-11), así como la respuesta obtenida a los mismos (si la hubiere) en forma de “Comentario”. Con este objetivo dividiremos los Informes en:

(a) Informes relativos a contenidos de interés general y mejora global de la/-s Universidad/-es dirigidos al Rector (1);

(b) Informes consecuencia de reclamaciones e intervenciones de la Oficina del DCU, sugerencias sobre normativas, medidas de mejora académica etc (7). El receptor ejecutivo cambia es función del tema del Informe.

Al primer grupo (a) pertenece un documento emanado del XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Barcelona, Octubre 2010).

(Informe 1)

Mgfc. Sr. Rector

Universidad de Valladolid

Estimado Rector:

En el XIII Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) celebrado en la Universidad de Barcelona (28-29 Octubre de 2010), se desarrollaron distintas sesiones de trabajo cuyas Conclusiones aparecerán recogidas en la Memoria correspondiente al período 2011-2012.

A una de estas sesiones, titulada *Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso*, pertenece el **Informe** que me cumple adjuntarle: “*Factores organizacionales y psicosociales y características del ambiente laboral como antecedentes del acoso psicológico en el trabajo*”, el cual abunda en la relevancia del medio y del sistema laboral, incluido el universitario, como origen de manifestaciones atentatorias contra la dignidad de la persona y su circunstancia laboral y profesional, manifestaciones que, cuando son sostenidas, redundan en perjuicio del bienestar y la salud de la persona afectada.

Por otra parte, el Informe expresa la conveniencia de la elaboración de *protocolos antiacoso* con objeto de prevenir y, en su caso, resolver extraprocesalmente este tipo de indeseables situaciones.

En este sentido, me permito referirme a las Conclusiones de la Memoria del DCU 2009-2010 donde me dirigí al equipo de Gobierno de la UVa con objeto de instar la necesidad de promover la elaboración de un protocolo de acoso laboral, tanto en base a nuestra experiencia en la Defensoría como siguiendo la recomendación de la CRUE que señala acertadamente: “....

La Universidad debe convertir en un objetivo prioritario la lucha contra el acoso laboral, por ello es recomendable la asunción por las Universidades de políticas o protocolos de actuación frente al estrés o acoso laboral.”²

Asimismo, me consta que un Protocolo de este tipo para nuestra Universidad está preparado para ser presentado al Consejo de Gobierno, por lo que aprovecho la oportunidad para urgir que la aprobación del mismo sea cuanto antes una realidad en beneficio del capital humano de la UVA.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2010-11, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Agradeciéndole su atención e interés, reciba un saludo muy cordial.

Valladolid, 9 de Noviembre de 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.

Documento: ”Factores organizacionales y psicosociales y características del ambiente laboral como antecedentes del acoso psicológico en el trabajo”

XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

Universitat de Barcelona, 28 y 29 de Octubre de 2010

Sesión de Trabajo 2

Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso

Ponencia:

Factores organizacionales y psicosociales y características del ambiente laboral como antecedentes del acoso psicológico en el trabajo

Carlos María Alcover de la Hera
Defensor Universitario
Universidad Rey Juan Carlos, Madrid

² “Riesgos Sociales en la Universidad”. CRUE, Seminario Permanente del Grupo de Trabajo sobre Calidad Ambiental y Desarrollo Sostenible sobre Riesgos Psicosociales. (Málaga, Octubre 2006).

1. Introducción

Las organizaciones son sistemas artificiales. En contraste con los sistemas naturales, en los sistemas artificiales su diseño, su creación, su estructuración y su gestión son el resultado de decisiones y de acciones humanas. Todo lo que ocurre dentro de ellas es consecuencia de estas decisiones y acciones de los miembros que las componen, así como de las influencias externas procedentes de las decisiones y acciones de otros agentes u organizaciones que pueden afectar a sus relaciones y a su funcionamiento.

En consecuencia, estrictamente hablando, nada de lo que ocurre en las organizaciones es natural, sino que es el resultado de decisiones y de comportamientos humanos en contextos artificiales, fuertemente normativizados y estructurados en función de sus objetivos específicos. las organizaciones son como sus miembros, o los que tienen poder para hacerlo, deciden y permiten que sean. la responsabilidad de lo que ocurre en ellas --el comportamiento de sus miembros, en concreto-- es compartida, y nada es inevitable o, al menos, susceptible de ser previsto, corregido y sancionado en su caso.

Por supuesto, las universidades y las instituciones de educación superior y de investigación se encuentran incluidas dentro de estos sistemas artificiales.

Por otra parte, el comportamiento humano responde básicamente a dos tipos de mecanismos: en primer lugar, mecanismos de autorregulación o regulación interna, mediante los cuales cada persona es capaz, en mayor o menor grado y en función de la situación y de las circunstancias concretas, de analizar, valorar, decidir y actuar de una manera determinada; dicho de otro modo, de controlar y de gestionar sus decisiones y sus acciones. Y en segundo lugar, de mecanismos de regulación externa, que se refieren a todas las constricciones, normas, especificaciones, límites, prohibiciones y sanciones que los colectivos y las sociedades se otorgan a sí mismos. la combinación de ambos mecanismos, en proporción variable, permite el funcionamiento de los grupos, las organizaciones, las comunidades y las sociedades, y garantizan una convivencia social pacífica, aunque no exenta de tensiones y de conflictos de mayor o menor intensidad.

Los sistemas de autorregulación están también muy influidos por factores externos, sociales y culturales, y en realidad son el resultado de la interiorización de los procesos de socialización iniciados desde la infancia y que se prolongan a lo largo de todo el ciclo vital. Por supuesto, existen diferencias individuales importantes en cuanto al desarrollo y a la capacidad de los sistemas de autorregulación, debidas tanto a las características de los procesos de socialización como a su interacción con las características individuales, de ahí que el comportamiento individual presente tanta variabilidad. Precisamente para equilibrar estas diferencias y contrarrestar la debilidad ocasional o permanente de los mecanismos de autorregulación individuales son necesarios los mecanismos de regulación externa, cuya acción puede presentar a su vez una gran variabilidad en función de su ámbito de aplicación, de los contextos específicos, de los factores socioculturales y de los sistemas de valores de cada época, etcétera.

Un vez que se han recordado estos aspectos, conviene ahora sintetizar sus consecuencias respecto a los temas que nos ocupan esta tarde.

Todo lo que ocurre en el seno de las universidades e instituciones de educación superior y de investigación se produce dentro de sistemas artificiales y responde a decisiones y acciones humanas, las cuales son el resultado de la interacción de mecanismos de autorregulación y de regulación externa. Así, nada en ellas es, estrictamente hablando, natural. Es de suponer que las personas que ingresan y que forman parte de ellas cuentan con unos niveles aceptables, o al menos suficientes, de capacidad de autorregulación. Y en los casos en los que ésta es insuficiente o no se pone en práctica por alguno o varios de sus miembros, las

universidades cuentan con mecanismos de regulación externa que previenen, inhiben, impiden o sancionan las desviaciones.

En conclusión, la naturalización de determinadas conductas o fenómenos en las organizaciones representa una distorsión o una tergiversación, inadvertida o intencionada, de procesos que, como he tratado de argumentar, no cuentan con carácter natural alguno.

Me ha parecido importante recordar estos elementos básicos del comportamiento humano en las organizaciones debido a que muchos fenómenos como los que tratamos esta tarde, y en particular en el caso de los distintos tipos de acoso V de mobbing, suelen analizarse y abordarse desde perspectivas naturalistas, es decir, como algo inevitable, como algo fatal, consustancial a la propia naturaleza de las cosas, como si se tratara en efecto de fenómenos naturales tales como las tormentas, los ciclones o los terremotos. Pero nada de ello es así.

2. Delimitación del fenómeno

Durante la última década el acoso psicológico en el trabajo («mobbing») ha recibido una creciente atención tanto en el ámbito académico V científico como en diferentes contextos V por parte de distintos agentes sociales: profesionales de la salud, legisladores, organizaciones sindicales, partidos políticos, medios de comunicación, etc. Este incremento de conciencia social ha permitido conocer, estudiar y valorar las importantes consecuencias negativas que tiene sobre los trabajadores y sobre las organizaciones (Moreno et al, 2005), efectos negativos que incluso pueden reflejarse en los sistemas de valores y en las normas de convivencia de sociedades enteras.

El acoso u hostigamiento psicológico en el trabajo se define, a partir de la formulación del pionero en su estudio (Ieymann, 1996), como acciones hostiles sistemáticas realizadas por un individuo o un grupo, que pueden ser iguales, superiores o subordinados, dirigidas hacia una persona compañera de trabajo, al menos durante seis meses y con frecuencia de una vez a la semana; estas acciones producen en la persona desamparo e indefensión y tienen consecuencias sobre su salud y su bienestar. Las acciones hostiles pretenden tener un impacto sobre las posibilidades de comunicación, las relaciones sociales, la reputación, la situación ocupacional y la salud de la víctima (Alcover et al, 2004). Si bien habitualmente se destacan las consecuencias negativas para los trabajadores, también tiene efectos a nivel organizacional: altas tasas de absentismo, bajas médicas prolongadas, intenciones de abandono de la organización, alta rotación laboral y generación de climas de desconfianza, temor y cinismo, así como de propiciar enfrentamientos interpersonales, intergrupales e interdepartamentales.

Básicamente, se han propuesto tres formas diferentes de conceptualizar y tratar de explicar los procesos de acoso psicológico en el trabajo: a) explicación del acoso en función de variables de personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores; b) en función de las características inherentes a las relaciones interpersonales; y c) basándose en características del entorno laboral, organizacional y social (Einarsen, 2000). Además, pueden darse situaciones en las que se combinan varios de los factores mencionados, como ocurre en el caso del acoso laboral por razones de sexo o género (Velasco, 2010).

Si bien las primeras explicaciones son las más habituales y las más populares, una gran cantidad de estudios han puesto de manifiesto que los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo son los antecedentes más importantes y son los predictores más eficaces del acoso laboral (Einarsen y Hauge, 2006).

3. Factores organizacionales y contextuales en el acoso psicológico en el trabajo.

Las organizaciones que presentan una elevada incidencia de agresiones y violencia muestran mayor ambigüedad, conflicto de rol y sobrecarga de tareas (Meseguer et al, 2007), concentrando empleados insatisfechos con el clima, el liderazgo de sus superiores y el control

sobre su trabajo (Einarsen, 2000; Leymann, 1990; Vartia, 1996). Así mismo, en organizaciones donde predominan valores de competitividad, eficacia y rendimiento, el acoso será más frecuente y tolerado; de forma similar, en organizaciones preferentemente masculinas el acoso laboral tiene una mayor prevalencia (Einarsen y Skogstad, 1996). También se han identificado correlaciones significativas entre acoso y organizaciones poco tolerantes a la diversidad y donde se potencian los vínculos y las identidades compartidas entre sus miembros, como pueden ser las organizaciones cerradas y las organizaciones uniformadas (López y Vázquez, 2003).

Por su parte, también se ha destacado el importante papel antecedente desempeñado por las políticas y prácticas organizacionales de gestión de recursos humanos y los tipos de contrato utilizados (Moreno et al, 2005), así como la coincidencia encontrada en los datos procedentes de diferentes países que señala a las organizaciones públicas, entre ellas las universidades, como un entorno laboral favorecedor del tipo de comportamientos asociados al acoso psicológico en el trabajo (Conde, 2009; González y Graña, 2009; Justicia, Benítez y Fernández, 2006).

Por último, los resultados de otros estudios han señalado los siguientes factores como predictores significativos de acoso psicológico en el trabajo: en primer lugar, la ambigüedad e indefinición de rol, junto con cambios frecuentes y súbitos del contenido y la carga de trabajo, que se asocian con el denominado *mobbing* centrado en el rendimiento de trabajo; y en segundo lugar, el desinterés por el trabajador, junto con conductas de supervisión hostiles e intimidatorias, las cuales persiguen deliberadamente además impedir la participación y la expresión de opiniones en cuestiones relacionadas con el puesto y la carga de trabajo, y que se asocian con el denominado *mobbing* personal, más dirigido en consecuencia contra el autoconcepto, la autoestima y la seguridad psicológica de los trabajadores. Conviene destacar que en ambos casos se trata de *mobbing* de naturaleza estructural, una (micropolítica) organizativa, iniciada, facilitada o consentida por las instancias responsables (Meseguer et al, 2007).

Un reciente meta-análisis sobre factores antecedentes y consecuencias del acoso laboral (Topa et al, 2007) ha encontrado apoyo empírico al modelo de los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo como antecedentes del acoso, los cuales tienen un mayor peso que 105 factores personales o individuales en su conjunto. No obstante, también se pone de manifiesto la importancia de considerar las interacciones entre los dos tipos de factores, la multicausalidad de los fenómenos debido a la multiplicidad de variables que intervienen y los efectos moderadores y moduladores de otros tipos de variables, como puede ser el apoyo social y familiar fuera del contexto de trabajo o las oportunidades de cambiar de empleo y de organización ante situaciones estresantes o potencialmente amenazadoras.

4. Conclusiones

En general, aunque el *mobbing* constituye un síndrome personal, representa una consecuencia de ciertos ambientes laborales, ya que es más probable que ocurra en determinados entornos de trabajo (Einarsen, 2000; Leymann, 1990). El análisis de los factores psicosociales y organizacionales indica que el entorno de trabajo, además de transmitir ciertas actitudes y valores implícitos en la cultura de la organización, proporciona el contexto facilitador para que se produzca el acoso (Moreno et al., 2005).

El cambio de culturas organizacionales favorecedoras o facilitadoras de acoso psicológico en el trabajo es el elemento más relevante para lograr su disminución y eventual eliminación de los contextos laborales. Y se tiene que reflejar en todos los procesos organizacionales: reclutamiento y selección, adscripción, formación, sistemas de recompensa, sistema de evaluación del rendimiento, sistemas de promoción y desarrollo de la carrera profesional, y todos los aspectos implicados o relacionados con las políticas y prácticas generales de recursos humanos.

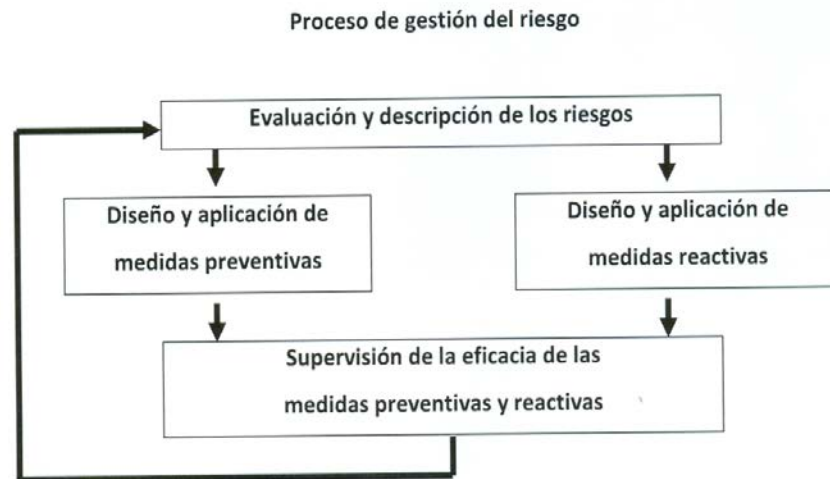
Por supuesto, también hay acciones específicas como la elaboración de protocolos antiacoso en los que participen los órganos de dirección y gestión y los representantes de los trabajadores a través de las organizaciones sindicales, así como la posible invitación de expertos/as y asesores/as que contribuyan a la creación de instrumentos realmente eficaces (Maneiro y Miranda, 2010). Pero las acciones no deben reducirse a la elaboración del protocolo, también es necesario que la organización, en todos sus niveles, actúe ante la detección de posibles procesos de acoso, y que se adopten todas las medidas previstas en todos los niveles, con toda la energía y determinación que la situación requiera. Sin implicación y sin firmeza en los procesos de toma de decisiones por parte de las instancias de la organización, ninguna intervención, salvo la judicial, en su caso, será eficaz.

Por último, se sugiere la necesidad de contextualizar el acoso psicológico en el trabajo en el marco del fenómeno más amplio de la violencia en el trabajo (Rogers y Chappell, 2004), con el objetivo de presentar una visión sistémica de los comportamientos individuales, grupales y colectivos que tienen lugar en las organizaciones laborales.

El análisis internacional realizado por la DIT (Rogers y Chappell, 2004) identifica los siguientes elementos relevantes:

1. La violencia en el lugar de trabajo, categoría en la que se incluiría el acoso psicológico y otros tipos de acoso, es un problema importante, aunque aún no se reconoce como debería.
2. Un problema que no se limita a catástrofes individuales, tales como homicidios colectivos, sino que se extiende a una gama mucho más amplia de conductas que en apariencia no revisten tanta importancia pero que tienen unos efectos devastadores.
3. Una carga extremadamente costosa para los trabajadores, las organizaciones y las comunidades.
4. No es solamente un problema episódico e individual, sino un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales más amplios.
5. Perjudicial para el funcionamiento del lugar de trabajo afectado, hasta tal punto que cualquier medida que se tome contra dicha violencia forma parte integral del desarrollo organizativo de una organización e institución sólida

El modelo planteado desde la OIT diseña un proceso completo de gestión del riesgo:



(Rogers y Chappell, 2004, p. 34).

En conclusión, los resultados de numerosas investigaciones prestan apoyo científico al modelo de los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo como principales antecedentes del acoso psicológico en el trabajo, los cuales tienen un mayor peso que los factores personales o individuales en su conjunto. En consecuencia, las instancias, los órganos y las personas con responsabilidad en las organizaciones, en todos los niveles, deben asumir su papel tanto en la prevención como en la utilización de acciones reactivas reales y eficaces ante el acoso psicológico en el trabajo y ante el resto de conductas de acoso, así como en relación con otros riesgos psicosociales como el estrés laboral o el burnout (síndrome de quemarse por el trabajo).

Referencias:

- Alcover, C. M., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Conde, P. (2009). *El acoso laboral en el empleo público*. Granada: (amars).
- Einarsen, S. (2000). "Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach". *Aggression and Violent Behavior*, 4(5), 379-401.
- Einarsen, S. y Hauge, J. (2006). "Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 251-274.
- Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). "Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- González, D. Y Graña, J. (2009). "El acoso psicológico en el lugar de trabajo; prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional". *Psicothema*, 21, 288-293.
- Justicia, F., Benítez, J. L Y Fernández, E. (2006). "Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 293-308.
- Leymann, H. (1990). "Mobbing and psychological terror at workplaces". *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). "The content and development of mobbing at work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- López, M^a A. Y Vázquez, P. (2003). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Maneiro, Y. y Miranda, J. M^a. (2010). "Las obligaciones de la empresa en materia de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo: 105 protocolos antiacoso". En Velasco, M^a. T. (Oir.) (2010). *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo* (pp. 61-84). Madrid: Tecnos.

- Meseguer, M., Soler, M^a. I., García-Izquierdo, M., Sáez, M^a C. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de mobbing. *Psicothema*, 19, 225-230.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M^a. E. (2005). “Antecedentes organizacionales del acoso en el trabajo: un estudio exploratorio”. *Psicothema*, 17, 627-632.
- Rogers, K. A. Y Chappell, O. (2004). *Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo. Informes OIT*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales.
- Topa, G., Depolo, M. y Morales, J. F. (2007). “Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias”. *Psicothema*, 19, 88-94.
- Vartia, M. (1996). “The sources of Bullying • Psychological Work environment and organizational climate”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Velasco, M. I. T. (Dir.) (2010). *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo*. Madrid: Tecnos.

Comentario: En relación a este Informe, el Rector se ha dirigido escrito a la Defensora de la CU en los siguientes términos: “... *Coincido contigo en la importancia que tiene este tema para toda la Comunidad Universitaria razón por la cual..... en estos momentos se está terminando la elaboración de un Protocolo en el que consta ha participado la Defensoría para prevenir este tipo de riesgos.* “; para concluir en que dará instrucciones “.... *para su presentación, en el plazo más breve posible, al Consejo de Gobierno.*”

En el segundo grupo **(b)** recogemos otros 7 Informes, de los cuales algunos son consecuencia de intervenciones solicitadas a la Oficina del DCU, mientras otros derivan de observaciones procedentes de Defensorías de distintas Universidades, y uno de ellos es consecuencia de una solicitud de opinión desde el Vicerrectorado de Investigación. No obstante, todos ellos hacen referencia a propuestas dirigidas a la consecución del mejor funcionamiento de nuestra Universidad.

Este grupo de Informes ha sido enviado a distintos responsables ejecutivos: uno al Vicerrector de Investigación, dos al Vicerrector de Docencia, dos a la Vicerrectora de Estudiantes, y dos al Vicerrector de Internacionalización y Extensión Universitaria.

(Informe 2)

Sr. Vicerrector de Investigación

Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector:

Ante todo, deseo manifestarle mi reconocimiento en respuesta a su e-mail de fecha 1 de Junio, en el cual atentamente me remite copia de la “versión 0” del CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN INVESTIGACIÓN, actualmente en proceso de elaboración, y solicita mi opinión y comentarios al respecto como responsable de la Institución del DCU de nuestra Universidad.

Tanto yo como mis Adjuntos entendemos muy necesaria la iniciativa adoptada con el fin de elaborar dicho documento ético-normativo, iniciativa sobre la cual yo misma tuve oportunidad de dirigirme a su predecesor (Memoria 2009-10: Informe 3), dado que, lamentablemente, en mi experiencia como Defensora, hemos tenido que tratar en esta Defensoría asuntos directamente relacionados con contenidos que su propuesta plantea.

En este contexto, y, al atender a su solicitud, la cuestión me ha suscitado dos vertientes: una inmediata, fruto de nuestra experiencia diaria en la Oficina del DCU de la UVa; otra institucional, relativa a la *afinidad de la Institución del DCU con la gestión de conflictos también en el plano ético-científico*.

En relación a la primera vertiente mantuvimos una reunión en la cual le hice entrega escrita de sugerencias y comentarios relativos al Articulado del documento, singularmente en lo que hace referencia a los epígrafes: “Conflictos de interés”, “Autoría y difusión de los resultados” y “Desviaciones en el ejercicio de la investigación”.

La segunda vertiente constituye el **objeto** de este Informe y su desarrollo me lleva a centrarme en el siguiente aspecto del documento: “Vigilancia y cumplimiento del CBPI. Comisión Ética de la Investigación” (CEI) (:17-18).

El primero de estos aspectos adjudica a una Comisión Ética de la Investigación, en principio, la observación del cumplimiento del CBPI. Esta Comisión “... Actuará al servicio de la investigación y los investigadores de la UVa con el objetivo de apoyar la calidad de la investigación y contribuir a mantener su integridad.”, y tendrá, entre otras, funciones de arbitraje en cuestiones relativas “... a la integridad de la investigación.”. Asimismo, esta Comisión

garantizará los aspectos: diligencia, independencia, anonimato, confidencialidad, imparcialidad, equidad.... y “posibilidad de apelación”.

Visto lo anterior cabe afirmar que LA AFINIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR CON ESTA COMISIÓN ES NOTABLE en caso de conflicto o perjuicio para la integridad investigadora.

La regulación de la figura del Defensor Universitario (DU) en las distintas Normativas expresa claramente las **funciones** del mismo, como puede observarse muy próximas, en parte, a las de una futura CEI:

- Disposición adicional decimocuarta. Del Defensor Universitario. (LOU 6 / 2001; LOMLOU 4/ 2007)

“Para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía”

- Estatutos de la Uva: Art.207

“El Defensor de la Comunidad Universitaria es el Comisionado del Claustro para la defensa y garantía de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la **mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad.**”

- Reglamento DCU: Art.1

..... A estos efectos podrá **supervisar todas las actividades universitarias**, siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas y dando cuenta al Claustro de sus actuaciones.”

- Estatutos UVa: 209 : (Funciones DCU) entre otras:

“Realizar actuaciones de **mediación** y conciliación entre miembros de la CU....”

- Reglamento DCU: Art. 20

(El DCU) podrá actuar como **mediador** cuando sea requerido para ello)

- Estatutos UVa: Art. 212

“...El DCU y sus Adjuntos ejercerán sus funciones con **autonomía e independencia**

.....

- Reglamento DCU: Art. 19

(*Las reclamaciones al DCU serán tratadas con la debida **reserva y confidencialidad....***)

Por otra parte, esta afinidad es abiertamente reconocida por la Carta Europea para los Investigadores (European Charter for Researchers, 2005): donde se abunda en los principios éticos que deben regir la actividad investigadora (:45) y se alude a la figura de un Defensor (Ombudsman) para colaborar en esa tarea: “...An impartial (ombudsman-type) person to deal with complaints/appeals of researchers, including those concerning conflicts between supervisor (s) and early stage researchers..” (: 56).

También es igualmente reconocida p.e. en el Código Ético de la U. Politécnica de Cataluña (Codi Ètic. Institut de Tècniques Energètiques. INTE), donde en relación a situaciones conflictivas asociadas al Código Ético dentro de la Institución se alude a la función arbitral del Defensor (Síndic): “En el cas de conflicte intern de membres de la UPC, per arbitratge del Síndic de Greuges.”(:4).

Asimismo me permito hacer referencia a otra información adicional³, expresiva de los argumentos utilizados.

³ La figura de Defensor Universitario está recogida en el CAPITULO X del *Estatuto del Estudiante* (RD 1791/2010) **Art. 46** en términos similares a los de la Disposición adicional decimocuarta: *Del Defensor Universitario*. (LOU 6 / 2001; LOMLOU 4/ 2007) como garante de la calidad universitaria y enfatizando sus funciones “...de mediación, conciliación y buenos oficios” **(46.2)**. 12. Esta figura aparece asimismo recogida en el CAPITULO III (Derechos y Deberes del Personal Docente e Investigador universitario) Art.6.3 del *BORRADOR del Estatuto del PDI* (24 de Mayo 2011) en parecidos términos.

Finalmente, y en este contexto, me permito someter a su consideración la conveniencia de incluir la Institución del Defensor de la CU en la futura Comisión Ética de la Investigación (CEI), prevista en el CBPI, naturalmente en la ubicación más adecuada a las características de la misma.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2010-11, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Quedo a su disposición para cualquier información o aclaración adicional.

Reciba un saludo muy cordial,

Valladolid, 18 Julio 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.

Comentario: En relación a este Informe, el Vicerrector de Investigación dirige respuesta a la Defensora de la CU, con su “especial agradecimiento”, en los siguientes términos: “..... *Los comentarios y puntualizaciones relativos al texto y al espíritu del documento, todos ellos de relevancia y acertados, permitirán mejorar de una forma importante el documento final.*”

(Informe 3)

Sr.Vicerrector de Docencia

Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector⁴:

Distintos Defensores Universitarios⁵ han manifestado, no solo la conveniencia sino que sus respectivas Universidades tienen en marcha, un proceso por el cual las Universidades, al igual que otras Administraciones públicas, articulen una vía de *expedición de certificados académicos on line* con firma electrónica para tener validez oficial. En este contexto, el pago de

⁴ De este escrito se remite copia a la Vicerrectora de Estudiantes.

⁵ U. Pablo Olavide de Sevilla; U. Pompeu Fabra; U. Politécnica de Cataluña; U. de las Palmas de Gran Canaria; U. de Cantabria; U. Complutense de Madrid; U. Illes Balears; U. de León.

tasas suele organizarse mediante pasarelas de pago asimismo electrónico, y algunas Universidades emiten nuevas tarjetas con firma electrónica.

Por otra parte, me llegan también otras informaciones. Desde la Defensoría de la U. de las Islas Baleares (UIB) se nos dice que UNIVERSIA está trabajando en una plataforma común para todas las Universidades, y desde la Defensoría de la U. de León me llega noticia de que hay un proyecto ya adjudicado en este sentido para las cuatro Universidades públicas de CyL.

Someto a su consideración estas cuestiones, y por mi parte estimo que la Universidad de Valladolid debería contar también con dicho sistema electrónico que, sin duda, agilizaría y facilitaría las cosas a los estudiantes, especialmente a los que necesitan certificados con urgencia para matricularse en Postgrados o Doctorados, a los que residen en otras ciudades o se encuentren fuera de España.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2010-11, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Quedo a su disposición para cualquier ulterior aclaración.

Le agradezco de antemano su atención al presente Informe, y reciba un saludo muy cordial.

Valladolid, 13 Octubre 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.

Comentario: El Vicerrector de Docencia remite respuesta a la Defensora en los siguientes términos:”...*me complace comunicarle que la Universidad de Valladolid está incorporando progresivamente distintos procedimientos que conducen a una auténtica Administración Electrónica y entre los que se encuentra el que Ud, menciona.*”

(Informe 4)

Vicerrector de Docencia
Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector:

Ha llegado a mis manos, con cierto retraso, la PROPUESTA DE REGLAMENTO SOBRE LOS ORGANOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA UVa, al no haber sido enviado ésta a la Oficina del DCU.

La lectura detenida de la Propuesta me lleva a plantearle lo siguiente.

1. El documento no contempla la Institución del Defensor de la CU, cuando ésta es reiteradamente definida, reconocida y asociada al concepto de la *calidad universitaria*.

Así podemos leer tanto en la:

Disposición adicional decimocuarta. *Del Defensor Universitario*. (LOU 6 / 2001; LOMLOU 4/ 2007)

*“Para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. **Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía**”*

Como en los:

Estatutos de la Uva: Art.207

*“El Defensor de la Comunidad Universitaria es el Comisionado del Claustro para la defensa y garantía de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la **mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad**”.*

Al igual que en el Reglamento del DCU: Art.1

“El Defensor de la CU es la persona comisionada por el Claustro para la defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Valladolid....”

2. A la vista de lo anterior, me permito someter a su consideración la conveniencia de que el **Art. 3** de la Propuesta (*La Comisión de Garantía de Calidad de la UVa, CGCUVa*) incluya la Institución del Defensor de la CU.

Agradezco su atención al presente escrito.

Reciba un saludo muy cordial

Valladolid, 1 de junio de 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.

Comentario: El Vicerrector de Docencia dirige escrito a la Defensora en el cual le comunica *“que he dado traslado de la misma a la Comisión responsable de la redacción de la propuesta de Reglamento sobre los órganos del Sistema de Garantía de la Calidad de la UVa para su consideración.”*

(Informe 5)

Vicerrectora de Estudiantes
Universidad de Valladolid

Estimada Vicerrectora⁶:

Como Ud. conoce, en fecha 10 de Julio (y más recientemente, 10 de Octubre), se han recibido en esta Oficina del DCU distintas reclamaciones que ponen de manifiesto la necesidad de que la Universidad de Valladolid cuente cuanto antes, al igual que otras Universidades españolas, con un sistema de *actualización de expedientes académicos cualitativos*, de modo que

⁶ De este escrito se remite copia al Vicerrector de Docencia.

los Titulados de la UVa no vean mermados sus resultados académicos en procedimientos profesionales y/o selectivos.

En este momento, además de agradecerle su pronta respuesta favorable a dicha actualización que quedará recogida en una próxima Normativa, me permito adjuntarle **otra información adicional**, asimismo recibida de distintas Defensorías, que constituye las Normativas al respecto de las Universidades⁷ de Almería (UAL), León (ULE), así como los Arts. correspondientes de la Normativa de la U. Autónoma de Barcelona (UAB).

Concluyo encareciéndole que haga lo posible para que la Normativa de la UVa sea cuanto antes una realidad.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2010-11, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Quedo a su disposición para cualquier ulterior aclaración.

Le agradezco de antemano su atención al presente Informe, y reciba un saludo muy cordial.

Como siempre, quedo a su disposición para cualquier aclaración adicional.

Reciba un saludo cordial.

Valladolid, 10 de octubre de 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.:

Comentario: Aunque el Informe fue dirigido a la Vicerrectora de Estudiantes, es el Vicerrector de Docencia quien responde a la Defensora. En su escrito el Vicerrector alude a la colaboración entre los dos Vicerrectorados (Estudiantes y Docencia) y el Servicio de Alumnos indicando que, los tres ámbitos han iniciado “... *Un estudio en profundidad de la cuestión para habilitaren un breve plazo de tiempo un procedimiento que dé respuesta a este problema*”.

⁷ Nota.- Que habrá que sumar a la información a Ud. enviada con anterioridad (Normativas: U. Complutense de Madrid; U. de Murcia)

(Informe 6)

Vicerrectora de Estudiantes
Universidad de Valladolid

Estimada Vicerrectora:

Me dirijo a Ud. para informarle de lo siguiente. Se ha puesto en contacto conmigo la Defensora de la U. de León (ULE) con objeto de comentarme las dificultades que ha tenido (más de cien reclamaciones) en relación con el Impreso electrónico de Solicitud de Pre-Inscripción en las Universidades de CyL, en relación al cual los alumnos, al anotar su “calificación definitiva” han sumado la nota general + la específica (en lugar de la del Bachillerato). Asimismo se ha interesado por nuestra situación al respecto.

Desde esta Defensoría Universitaria nos hemos dirigido al Servicio de Alumnos y Gestión Académica con dicho fin. Desde dicho Servicio se nos ha indicado que aquí ha habido pocos errores, (quizás porque aquí dicho Impreso viene funcionando ya dos años) que han solucionado indicando a los alumnos que debían repetir su Solicitud. No obstante se nos ha sugerido también la conveniencia de *revisar la aplicación de dicha Pre-Inscripción*, concretamente los ítems relativos al concepto “Tipos de Ingreso”.

Por nuestra parte creemos que la solicitud de datos quedaría mucho más clara si, en lugar de indicar al principio de dicho concepto y en frase aparte el proceso sumativo, dicho proceso se indica junto al ítem correspondiente: “Calificación definitiva prueba de acceso” (nota media Bachillerato + calificación general). A ello añadimos la sugerencia de que considere la posibilidad de tratar esta cuestión con los demás Vicerrectores/as de Estudiantes de las Universidades de CyL.

Finalmente, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2010-11, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Le agradezco de antemano su atención, y reciba un saludo muy cordial.

Valladolid 17 Octubre 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia

Comentario: La respuesta de la Vicerrectora comunica a la Defensora que próximamente tendrá lugar una reunión de la Comisión sobre Preinscripción en CyL (delegada de la COPAEU) en la cual: “...realizaremos la propuesta de mejora que nos ha recomendado para la mejora del sistema electrónico y la información que pueden obtener los futuros estudiantes sobre la misma.”

(Informe 7)

Vicerrector de Internacionalización y Extensión Universitaria

Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector:

Me cumple informarle del asunto planteado en esta Defensoría en relación al *Master de Cooperación Internacional para el Desarrollo* de la Universidad de Valladolid, el cual tiene que ver con lo siguiente.

En la Convocatoria 2011-2012 para dicho Master, se especifican 2 *periodos* de Preinscripción y Matrícula. En este contexto, hay personas interesadas que entienden que *las plazas existentes se distribuyen entre los dos periodos*, es decir, que hay *dos* cupos de reserva, uno para cada periodo.

Sin embargo las plazas se han cubierto en el primer periodo, *dejando sin opción* a los interesados que tuvieron que esperar (por razones diversas) al segundo periodo.

Por su parte los Servicios Administrativos llamaron nuestra atención hacia el carácter excepcional de este Master y su elevada demanda, lo cual provoca que las plazas se agoten en el primer periodo. Asimismo reconocen que los términos de la Convocatoria pueden dar lugar al mencionado equívoco por parte de los interesados.

Someto a su consideración esta cuestión, y, por mi parte, estimo que la Universidad de Valladolid debería presentar dicha Convocatoria en términos *que hagan totalmente explícito el procedimiento* con objeto de prevenir y evitar equívocos o falsas interpretaciones.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2010-11, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Quedo a su disposición para cualquier ulterior aclaración.

Le agradezco de antemano su atención al presente Informe, y reciba un saludo cordial.

Valladolid 25 Octubre 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia

Comentario: Este Informe fue dirigido al Vicerrector de Internacionalización y Extensión, pero la respuesta al mismo la efectuó el Vicerrector de Docencia. Esta respuesta es sumamente aclaratoria en el sentido que puntualiza que todos los Masters oficiales de la UVA disponen UN único período de Preinscripción y “...*más de un período de matrícula...*” . Asimismo reconoce como problema el hecho de que “... *los requisitos de admisión han de satisfacerse en el momento de la Preinscripción y no en el momento de la matrícula...*” y añade que esta cuestión “... *está siendo objeto de análisis y debate en el seno de las Comisiones competentes.*”

(Informe 8)

Vicerrector de Internacionalización y Extensión Universitaria

Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector:

Durante el periodo correspondiente a la presente Memoria Anual del Defensor de la Comunidad Universitaria (DCU), así como en ocasiones anteriores, se han recibido en esta Defensoría reclamaciones relativas a la realización de modificaciones en Normativas de intercambio Erasmus de algunos Centros, modificaciones que, a juicio de los reclamantes,

determinan que el *reconocimiento académico* no se ajuste a lo establecido por el Programa LLP, Acción Erasmus.

Puestos en contacto con el Servicio de Relaciones Internacionales, se nos insiste en que los Centros suelen realizar modificaciones en dichas Normativas sin comunicarles los cambios.

A la vista de lo anterior, y, dado que no es el primer año en que ocurren hechos similares, estimo que desde su Vicerrectorado debería instarse a los responsables del Programa Erasmus de los distintos Centros para que observen lo estipulado en la Norma general de la UVA, y comuniquen al SS de RR Internacionales cualquier modificación realizada.

Finalmente, con objeto de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2010-11, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Quedo a su disposición para cualquier aclaración adicional.

Le agradezco de antemano su atención al presente Informe, y reciba un saludo cordial.

Valladolid 4 Noviembre 2011

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia

Comentario: La respuesta del Vicerrector transmite a la Defensora lo siguiente: “.... *Se ha instado a los Responsables de intercambios de los Centros a respetar la normativa vigente y, si procediera, se comunique al Servicio de Relaciones Internacionales cualquier modificación realizada.*”

2.6 OTRAS ACTUACIONES

Este epígrafe comprende tres apartados. El primero hace referencia a las jornadas de trabajo de la Defensora de la DCU y su Adjunto por el sector del Profesorado en los distintos Campus de la UVA. El segundo atiende a *otras* tareas, fundamentalmente de colaboración, llevadas a cabo por la Defensora de la CU. El tercero recoge actividades misceláneas realizadas por los miembros de la Defensoría.

I

En el período que cubre esta Memoria las jornadas de trabajo en los distintos Campus han tenido lugar en los meses de Abril (Palencia y Segovia) y Mayo (Soria), constituyendo estos desplazamientos un aspecto muy relevante en el devenir de la Defensoría. No obstante se sigue produciendo la circunstancia de que los miembros de la Comunidad Universitaria de estos Campus se dirijan electrónica o telefónicamente a la Oficina del DCU o se trasladen a Valladolid cuando lo estiman conveniente.

Procedemos a comentar brevemente estas jornadas de trabajo, así como a efectuar una igualmente breve valoración general de la situación en dichos Campus (situación variable en los distintos Cursos) durante el período que nos ocupa. De entrada podemos afirmar, a grandes rasgos, que ha aumentado el número de reclamaciones procedentes de los mismos.

- **CAMPUS DE SEGOVIA**

En relación a este Campus puede decirse que, en comparación con la Memoria anterior (2010-11), ha aumentado el número de reclamaciones tipificadas como Intervenciones y Expedientes de Queja, mientras han disminuido las Consultas como puede observarse en las gráficas correspondientes (ANEXO I).

Durante la jornada, la Defensora y su Adjunto por el sector de Profesorado, además de mantener el habitual intercambio de impresiones con el Vicerrector de Campus, atendieron in situ algunas reclamaciones procedentes de los tres estamentos: PDI, estudiantes y PAS. A alguno de los solicitantes se le manifestó la conveniencia de dirigirse al Órgano de Gobierno correspondiente así como la posibilidad de realizar una solicitud formal de seguimiento y/o intervención ante la Oficina del DCU.

- **CAMPUS DE SORIA**

En este Campus, y, en el período que nos ocupa, las reclamaciones ante la Oficina del DCU tipificadas como Consultas y Expedientes de Queja han disminuido, mientras aumentan en la modalidad de Intervención con respecto a la Memoria anterior (ANEXO I).

Por otra parte, en el Campus de Soria la Defensora mantuvo una amplia entrevista con la Vicerrectora sobre distintas cuestiones que afectan negativamente al Campus.

Asimismo, se atendieron distintas reclamaciones presentadas por miembros de los tres sectores que componen nuestra CU: estudiantes, PDI y PAS. Como en el caso anterior, se les sugirieron posibles vías de actuación con objeto de solucionar los problemas planteados.

- **CAMPUS DE PALENCIA**

La jornada de trabajo de la Defensora y su Adjunto por el sector de Profesorado se inició asimismo con el pertinente intercambio de impresiones con el Vicerrector de Campus y continuó con una reunión mantenida con los Directores de Centro con objeto de comentar las cuestiones problemáticas, y posibles salidas, en los distintos Centros. Por otra parte, se atendió también a un miembro del PDI quien deseaba dejar constancia ante nuestra Defensoría de hallarse en una situación de litigio contencioso-administrativo.

En cuanto a las situaciones conflictivas recogidas en la presente Memoria referidas al Campus de Palencia, podemos afirmar que ha aumentado el número de Expedientes de Queja tramitados, así como el de Intervenciones, mientras desciende levemente el número de reclamaciones tipificadas como Consulta siempre con relación a la Memoria anterior (ANEXO I).

II

En este apartado haremos referencia, entre otras cosas, a la colaboración de la Defensora de la CU con los Órganos de Gobierno de nuestra Universidad, desde la experiencia acumulada en la Defensoría, con vistas a la elaboración de las siguientes Normativas:

- *Protocolo de Actuación en materia de Prevención e Inhibición del Acoso en el Ámbito Laboral de la UVa.* En el momento de elaborar esta Memoria dicho Protocolo se halla a la espera de ser presentado al Consejo de Gobierno (Cf. Informe 1 en 2.5).

- *Código de Buenas Prácticas de Investigación. Universidad de Valladolid.*
(Código BP) (Cf. Informe 2 en 2.5)

Por otra parte, la Defensora ha presentado sugerencias relativas a la Institución del Defensor, tanto a la *Propuesta de Reglamento sobre los Órganos del Sistema de Garantía de la Calidad de la UVa* como al Presidente de la Comisión de Reforma de los Estatutos de nuestra Universidad. (Cf. Informe nº 4)

Finalmente, en el ámbito internacional, la Defensora ha participado en el *Questionario* remitido por la Oficina del Independent Adjudicator (OIA) o Defensor Universitario Nacional británico, y dirigido a la realización de un estudio sobre los Defensores “de Campus” en Europa, según las indicaciones del Gobierno británico (*Higher Education Policy Statement*, Junio 2011). Dicho estudio fue publicado en el mes de Octubre.

III

Por último pasamos a reproducir **otras** actividades de la Defensora y sus Adjuntos.

Esta Defensoría ha colaborado en el *nuevo* documento llamado a sustituir al actual Reglamento de Ordenación Académica (ROA) aportando la experiencia acumulada a lo largo de sus 13 años de existencia en la UVa, , mediante escritos dirigidos al Vicerrector de Docencia y reuniones con el mismo.

Asimismo los miembros de la Defensoría hemos participado en la Comisión y Jornadas del Estatuto del Estudiante Universitario en la UVa, celebradas en los distintos Campus de nuestra Universidad, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes.

Por otra parte, estamos colaborando con los responsables de la elaboración de la nueva Web de la UVa, en lo que corresponde a la información a difundir relativa a la Institución del DCU y la Defensoría-

Finalmente, como en Cursos anteriores seguimos con la labor de difusión e información sobre la Institución del DCU a través de la actual página Web

(www.uva.es/defensor), así como en la Web de los DU españoles (www.defensores.es/sede) y en el *Website* de la Red europea de Defensores Universitarios (ENOHE) (www.enohe.eu).

Asimismo, se siguen incluyendo los dípticos informativos acerca de la Oficina del DCU en los sobres de matrícula de los estudiantes de la UVA de primer año, y realizando la difusión de la misma en la *Guía UVa de Acogida*, y en la *Guía del Estudiante Extranjero*.

3. CONCLUSIONES

Este apartado en la Memoria anual del Defensor de la CU ofrece una síntesis comentada de los contenidos destacados de la misma, así como otros aspectos producto de la observación y la reflexión desarrolladas desde el observatorio privilegiado de la vida académica que constituye la Oficina del DCU (ODCU).

La percepción de estos aspectos permite aportar *sugerencias de mejora*, dirigidas tanto a los Órganos de Gobierno como al conjunto de la Comunidad Universitaria, en forma de “Comentarios”.

Como anunciamos en la Presentación de la presente Memoria, dos de los contenidos relevantes aludidos hacen referencia a:

(1) la incidencia escasa, en términos generales, de reclamaciones consecuencia de la implantación en la UVa del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES);

(2) al repunte de *Intervenciones* referidas a cuestiones laborales.

En el primer caso (1), las reclamaciones se inscriben en el área temática “Docencia e Investigación”, y su relativamente escaso número de reclamaciones, dada la magnitud del proceso, no es óbice para que en algún Centro se hayan producido desajustes denunciados en la Oficina del DCU, singularmente centrados en cuestiones puntuales de voluntad de *cambio* de Licenciaturas a los nuevos Grados. Asimismo ha habido reclamaciones por el fenómeno contrario: estudiantes preocupados o recelosos por verse obligados a aceptar el cambio aludido.

Comentario:

- **En la Memoria correspondiente al Curso anterior (2009-2010) expresamos la preocupación y el interés de la Oficina del DCU por el proceso de implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) en la UVa.**

En esta Memoria nos congratula percibir que dicho proceso se está desarrollando con normalidad lo cual no significa que no haya aspectos susceptibles de ser mejorados. En consecuencia, y dado que se trata de una tarea colectiva, seguimos encareciendo la máxima atención al mismo con objeto de que avancemos hasta alcanzar su exitosa culminación.

En relación al segundo aspecto (2), relativo al aumento notable de *Intervenciones* correspondientes al área “Temas Laborales”, fundamentalmente procedentes del sector PDI, las reclamaciones recibidas han tenido que ver con los temas:

- movilidad
- aplicación de reducción salarial (trabajadores adscritos a Proyectos de Investigación)
- plazas
- problemas de relaciones interpersonales

Comentario:

En el periodo al que se refiere la presente Memoria, el equipo de Gobierno ha abordado temas de notable relevancia que afectan al Personal Docente e Investigador: Modelo de Plantilla, Movilidad Interna, etc. Asimismo, el contexto de dificultades económicas en el que vive nuestra sociedad y, consecuentemente, la Universidad de Valladolid, se ha traducido en recortes presupuestarios y en la merma de las retribuciones de todo el personal. Por todo ello, desde la Defensoría apelamos a la responsabilidad de los miembros de la Comunidad Universitaria para consensuar en lo posible las decisiones que se tomen, de manera que la Institución universitaria salga fortalecida de esta coyuntura adversa.

Por otra parte, el contenido “Exámenes”, dominante como en Memorias anteriores desde 2004-05, ocupa aquí, en la modalidad *Intervención*, un segundo lugar, desplazado por el número de reclamaciones sobre “Temas Laborales” antes aludido.

No obstante, dicho contenido sigue siendo origen de buen número de reclamaciones centradas en:

- criterios de evaluación
- falta de actualización o de publicación de los mismos en Web
- revisión
- calificaciones
- convocatoria extraordinaria
- Tribunal de Compensación

Comentario: Valoramos positivamente que este contenido haya disminuido en cuanto a *Intervenciones*, pero no cabe duda de que se trata de un contenido muy sensible, como siguen demostrando los ámbitos relativos a *Consultas y Expedientes de Queja*, por lo cual debe ser objeto permanente de atención por parte de todos los responsables académicos. A ello puede contribuir decisivamente un marco reglamentario actualizado, por lo que es deseable que se agilicen los trámites para que entre en vigor el nuevo Reglamento de Ordenación Académica.

Como contenido novedoso o de **nueva aparición** en esta Memoria, merecen destacarse uno, el cual ha sido objeto de *Informe* (nº 5)

Este tiene que ver con el tema de la actualización de Expedientes no-numéricos, en relación al cual se han recibido reclamaciones en el sentido de que, dada la naturaleza no cuantitativa de los Expedientes emitidos por la UVa, nuestros egresados se encuentran en inferioridad de condiciones a la hora de someter sus Expedientes a evaluación.

Comentario: Estimamos que sería muy conveniente para nuestros estudiantes que, al igual que han hecho otras Universidades, la nuestra solucione cuanto antes esta situación que merma las posibilidades de nuestros egresados.

Por otra parte, se han recibido reclamaciones relativas a modificaciones efectuadas en las Normativas Erasmus de algunos Centros, modificaciones que no siempre se ajustan a lo establecido en el Programa LLP, Acción Erasmus y que se han realizado sin comunicarlo al Servicio competente. (Cf. Informe nº 8)

Comentario: resulta necesario llamar la atención de la Comunidad Universitaria en relación a las Normativas Erasmus de los Centros y su necesidad de coherencia con el Programa aludido. Dichas Normativas no deberían ser modificadas sin ajustarlas al mismo y sin informar de los cambios efectuados al Servicio de RR Internacionales .

Asimismo, seguimos recordando aquí el interés permanente de la Oficina del DCU por los problemas que aquejan a los distintos Campus de nuestra Universidad y sus Centros, singularmente a los Campus de Palencia, Segovia y Soria; así como la voluntad, por parte de la ODCU, de seguir fomentando la visibilidad y difundiendo información acerca de la Institución del DCU y su interés para el conjunto de la CU

Comentario: En relación al primer aspecto, reiteramos nuestra solicitud a los responsables universitarios de atención y sensibilidad para con la problemática de los distintos Campus. En relación al segundo, se está llevando cabo un nuevo diseño de la Web del Defensor que incidirá muy positivamente en la visibilidad e información aludidas.

Por último, tenemos que reiterar que la expresión “otros contenidos” es un eufemismo para expresar la presencia en nuestra Universidad de conductas indeseables impropias de cualquier ámbito, y menos del universitario.

Comentario: Desgraciadamente también en este Curso hemos tenido que atender reclamaciones asociadas a comportamientos poco profesionales entre miembros del PDI y del personal de administración y servicios.

Finalmente, debemos expresar nuestra satisfacción ante el hecho de que las recomendaciones y sugerencias emitidas desde la Institución del DCU, sean bien acogidas por la Administración universitaria. En la Memoria anterior instamos al equipo de Gobierno de la UVA el desarrollo y promoción de un Protocolo de acoso para nuestra Universidad como instrumento válido y útil para tratar confidencial y extra-judicialmente asuntos relacionados con la dignidad de las personas, en este caso de los miembros de la CU. Como puede leerse en el Informe nº 1 de esta Memoria, dicho Protocolo está prácticamente listo para su aprobación por el Consejo de Gobierno.

Confiamos que algo similar pueda producirse en relación a lo expuesto en el informe nº 2 de esta Memoria, así como en el Informe nº 7 de la Memoria anterior (2009-2010).

Concluimos reiterando la siempre generosa disponibilidad de los responsables de los distintos Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno para con la Oficina del DCU. Su colaboración resulta impagable para que la misma pueda rendir con eficacia.

No obstante y desgraciadamente, sigue habiendo casos que escapan tanto a su buen hacer como a nuestro empeño. Como es sabido, el DCU carece de capacidad ejecutiva, por una parte, y, por otra, en ocasiones, no es posible hacer prevalecer razones meramente de justicia.

4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ÓRGANOS SIMILARES

El interés por el proceso de mejora continua de la *calidad* universitaria determina que los Defensores Universitarios de las Universidades españolas y europeas mantengan contacto electrónico permanente, así como reuniones periódicas, tanto de índole nacional como internacional, con el objetivo de debatir los temas de su competencia, debates que pueden inducir la toma de distintas iniciativas o actuaciones.

En el período que comprende la presente Memoria la Defensora de la CU de la UVA ha seguido manteniendo relaciones con otros DU a distintos niveles:

- (a) nacional: I, II, III, y IV Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU); XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (U. de Barcelona)
- (b) internacional: *9th ENOHE Annual Conference* (Madrid)
- (c) autonómico: relaciones con Órganos afines

En primer lugar voy a referirme a los aspectos más relevantes de estos eventos, para pasar a continuación a ocuparme de las perspectivas en el ámbito autonómico (4.2).

4.1. Relaciones con Otros DU:

El ámbito nacional (a) engloba la actividad *ordinaria* de la *Comisión Ejecutiva* de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), integrada por diez miembros, una de cuyos Vocales ha sido, hasta Octubre de 2011, la Defensora de la UVA. Esta actividad se realiza mediante reuniones de dicha Comisión en distintas Universidades españolas a lo largo del año.

En su vertiente *ordinaria*, dicha Comisión Ejecutiva es el máximo órgano de representación entre los Encuentros Estatales que se celebran anualmente, y, además de otros temas, estratégicos, y proyectos de futuro; tiene como objetivo la elaboración de las Conclusiones de los aludidos Encuentros así como la preparación del siguiente Encuentro anual. Asimismo se suelen tratar en ella temas comunes a las Oficinas de DU de las distintas Universidades así como otros de ámbito europeo, siempre respetando la respectiva independencia inherente a la figura del DU.

Dentro del presente período 2010-2011, como Defensora de la UVA y miembro de la Comisión Ejecutiva, he participado en las reuniones celebradas en las siguientes Universidades: Barcelona (UB), U. Complutense de Madrid (UCM), U. de Girona (UdeG), U. de Granada (UG) y U. de Cádiz (UCa).

La primera reunión tuvo lugar el día 15 de Septiembre de 2010 en la sede del Síndic de Greuges de la U. de Barcelona. El tema más relevante del orden del día fue la información emitida por el Síndic en relación al XIII Encuentro Estatal de DU a celebrar en el Paraninfo de la U. de Barcelona en Octubre y consiguiente preparación de la Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de DU (CEDU).

La II Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU tuvo lugar el 21 de Enero de 2010 en sede del Rectorado de la U. Complutense de Madrid. En la reunión participó el Vicerrector de Política Académica y Profesorado quien excusó la ausencia del Rector por hallarse de viaje. Tras la aprobación del Acta anterior y el habitual Informe de la Presidencia, se trataron distintos asuntos siendo los más destacados la remisión a la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria (ME) del nombre del Defensor propuesto por la Ejecutiva para formar parte del Foro (*Orden EDU/ 2949/2010*. Comisión de Universidades) para la Inclusión Educativa del Alumnado con Discapacidad en representación de la CEDU, y sendos informes sobre el XIV Encuentro Estatal de DU a celebrar en la U. de Cartagena (UPTC) y sobre el próximo Congreso de la Red Europea de DU (ENOHE) a celebrar en la U. Europea de Madrid en Junio.

La III Reunión fue el 25 de Marzo de 2011 en la sala de reuniones del Consejo Social de la U. de Girona, cuyos Rectora y Presidente del Consejo Social dieron la bienvenida a la Ejecutiva.

En dicha reunión se debatieron distintos asuntos de interés entre ellos la designación por parte del Mº de Educación de un DU para la comisión técnica que estudiará la Ley de Disciplina académica de los estudiantes universitarios; otros contenidos relacionados con el Congreso ENOHE 2011, Informe acerca del próximo XIV Encuentro Estatal (Cartagena 2011), y se suscita el estudio de la celebración en Madrid de un taller conjunto de Defensores y miembros de las Defensorías.

La IV reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU fue organizada por la Universidad de Granada el 6 de Junio de 2011. En esta reunión, entre otras cuestiones, destaca la convocatoria para la constitución del Foro CERMI para la adecuación de los discapacitados, en el cual figura un Defensor Universitario (Juan M. López Alcalá, U. de Cádiz). Asimismo se comunica que ya ha tenido lugar la constitución de la Comisión Técnica sobre disciplina académica, en la cual figura también un Defensor Universitario (Eduardo Gamero, U. Pablo Olavide). Por otra parte el Defensor de la UP de Cartagena, organizador del próximo Encuentro Estatal de DU (Octubre 2011) proporciona información temática y logística sobre el evento. Finalmente la Presidenta informa acerca de la celebración en España del Congreso anual de DU europeos (ENOHE), en la U. Europea de Madrid (Junio, 2011).

La V Reunión de la Ejecutiva de la CEDU, y última del período 2010-11, tuvo lugar en la Sala de Juntas del Rectorado de la U. de Cádiz el 27 de Septiembre. Tras recibir el saludo del Rector de la misma, así como el Informe de la Presidenta, se pasó a debatir distintos temas, destacando entre ellos la organización definitiva del XIV Encuentro Estatal (Cartagena, 2011), la preparación de la Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de DU (CEDU) a celebrar durante dicho Encuentro, y el Calendario Electoral provisional de los órganos de la CEDU.

Todavía en el ámbito nacional (a), como Defensora de la CU de la UVA he asistido y participado activamente en el XIII Encuentro Estatal de DU celebrado los días 28-29 de Octubre de 2010 en la U. de Barcelona, con el patrocinio de la Universidad de Barcelona.

En este Encuentro se congregaron 75 asistentes, entre DU, ExDefensores, Adjuntos y Asesores miembros de las Oficinas de DU.

La Inauguración estuvo presidida por las siguientes autoridades: D. Didac Ramírez Sarrió, Rector de la Universidad de Barcelona; D. Màrius Rubiralta i Alcañiz, Secretario General de Universidades (ME); D^a M^a Teresa Gonzalez Aguado, Presidenta de la Conferencia Estatal de DU (CEDU); D. Antoni Mirambell i Abancó, Síndic de Greuges de la U. de Barcelona; D. Joaquim Coello Brufau, Presidente del Consejo Social de la U. de Barcelona.

En el seno de este XII Encuentro Estatal, reunido bajo el título general: “*Un Congreso de Defensorías para la garantía de los derechos y libertades de la Comunidad Universitaria*”, tuvo asimismo lugar la 3^a Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de DU (CEDU). Ésta, además de acoger la Memoria de Actividades (2010), tuvo un marcado sesgo económico con la presentación del avance de cuentas y balance del ejercicio 2010 y el

presupuesto de ingresos y gastos para 2011. Entre otros asuntos se presentó la propuesta de sede para el XIV Encuentro Estatal de 2011 en la U. de Cartagena (UPCT).

Estos Encuentros Estatales de DU se vienen celebrando desde 1996 y sus objetivos básicos tienen que ver con la potenciación de la proyección nacional y europea de la Institución del DU, con el compromiso de los DU con la garantía de derechos y la calidad universitaria, (académica y humana), con la puesta en común de problemas compartidos o específicos en las distintas Universidades, en una palabra con el debate conjunto de los DU del cual surgen las Conclusiones que hay que transmitir a la Administración universitaria y/o a otros órganos y servicios académicos ... etc. Con estos objetivos básicos el Programa se organiza en sesiones plenarias (conferencias y ponencias) que llevan asociadas actividades tipo mesas de trabajo, talleres, reuniones con otros colectivos universitarios etc.

El XIII Encuentro Estatal estuvo organizado en tres sesiones plenarias que suscitaron el debate: 1) “La Defensoría: órgano y oficina”; 2) “Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso”; 3) “Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: una necesidad”.

Como es habitual, las Conclusiones correspondientes a estas Mesas se hallan recogidas en esta Memoria (Cf. 5.), y uno de los documentos que ha sido remitido al Rector y aparece asimismo en el apartado “Informes” (Cf. 2.5).

Finalmente, la mesa de Clausura reunió junto la Presidenta de la CEDU, a D. Jordi Sánchez Picanyol, Adjunto general al Síndic de Greuges de Cataluña; al Síndic de Greuges de la U. de Barcelona (D. Antoni Mirambell i Abancó); y al Secretario de la CEDU (D. Jorge Mataix Beneyto).

En el ámbito internacional (**b**), destaca la **segunda**⁸ celebración en España del Congreso Anual de la Red Europea de Defensores Universitarios (*European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE*). Este IX Congreso internacional fue organizado por la U. Europea de Madrid para los días 27-29 de Junio de 2011, con el título general: “*University Ombudsmen in Times of Crisis*”, y contó con la asistencia de más de 70 Defensores Universitarios de 15 países.

⁸ Nota.- La primera tuvo lugar en Enero de 2004, organizada por los Defensores de las Universidades de Madrid: UAM, U. Carlos III, UCM, Europea de Madrid, Rey Juan Carlos y San Pablo CEU. (Ver: Jesús Pérez Peña, Tomás Sánchez Giralda y Josep Vila i Boix, *Los Defensores Universitarios y el Reto de la Calidad*. 2004 (Madrid: Dykinson: 81-82)

El Congreso fue inaugurado por el Ministro de Educación, D. Ángel Gabilondo, el ExDefensor del Pueblo y primer Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, D. Álvaro Gil-Robles y la Rectora de la UEM D^a Águeda Benito. En su turno de intervención, el Ministro de Educación destacó la relevancia de la figura del Defensor Universitario en tiempos de crisis y de integración en el EEES, para colaborar en la superación de dicha crisis: “..... *no solo económica, sino también política, social y de valores...*”⁹.

El mayor número de asistentes eran, lógicamente, Defensores Europeos, mientras otros procedían de países como: EEUU, Canadá, Australia, Brasil, México etc., así como representantes de estudiantes a nivel Europeo.

La estructura del Congreso incluyó una sesión Pre-congresual (Pre Conference Workshop) con tres “talleres”, y cuatro Sesiones Plenarias con varias Mesas redondas (12) asociadas a cada una de ellas:

- 1. *The Impact of Crisis on Institutions:* con 4 Ponencias (Austria, Reino Unido, Australia, Canada)**
- 2. *Students and the Immediate Effects of the Crisis:* con 3 Ponencias (España, EEUU)**
- 3. *The Ombudspersons’ Duties in Times of Crisis:* con 4 ponentes (España, Austria)**
- 4. *How Higher Education Decision-makers Adapt to Crisis:* con tres ponentes (Australia, Suecia)**

Los actos del IX Congreso concluyeron, como es habitual, con la “puesta en común” de las Conclusiones emanadas de los distintos talleres y Mesas, y demás temas relacionados con la Red europea (ENOHE) como la posible celebración del X congreso (2012) en la Universidad de Amsterdam (UvA). Entre las ideas concluyentes debatidas destacan las dirigidas a mejorar la colaboración entre Defensores, las relativas a la optimización de la confidencialidad, las relacionadas con la disminución de la burocracia en las Defensorías etc.

⁹ El Ministro añadió: “*Más allá de generar conocimiento y transferencia tecnológica y social, la Universidad tiene que ser una Institución ejemplar en lo que se refiere a innovación social, a la defensa de los valores democráticos y a la promoción del derecho a la diferencia sin diferencia de derechos, con un modo de hacer inclusivo, equitativo y eficiente. Los Defensores Universitarios representan la mediación y han cosechado un gran prestigio, confianza y credibilidad en muy poco tiempo. Su figura nos permite encontrar e inventar nuevos caminos, por lo que seguiré con mucho interés las decisiones tomadas tras esta reunión*”.

(<http://www.educacion.gob.es/horizontales/prensa/actualidad/2011/06defensores-universitarios.html>)

Al igual que ocurre con los Encuentros Estatales de DU, también los Congresos Internacionales son foros excepcionales de *brainstorming*, de intercambio de ideas y experiencias. También son fuente de estímulo de relaciones profesionales y personales que contribuyen a mitigar la habitual soledad del Defensor desembocando en un reconfortante enriquecimiento, y permiten plantear y debatir nuevos objetivos para el conjunto de los DU europeos y trans-europeos.

4.2. Relaciones con Órganos afines:

Este Apartado tiene que ver con la actividad *Institucional* del DCU plasmada en su contacto habitual con los demás DU de nuestra Comunidad Autónoma y otros Órganos afines tanto autonómicos (Procurador del Común) como estatales (Defensor del Pueblo) en materia universitaria.

En relación a la Institución del Procurador del Común y con la Oficina del Defensor del Pueblo la vía de contactos sigue abierta. En relación a los DCU de nuestra Comunidad de CyL (León, Burgos, IE de Segovia y Salamanca), los contactos suelen mantenerse en los distintos Congresos anuales, así como en casos compartidos de puntual atención.

5. CONCLUSIONES DE LA MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

Sesión de Trabajo 2 Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso

Ponencia 1:

Acoso laboral en el sector público: régimen jurídico y gestión de expedientes por las defensorías universitarias

Eduardo Gamero Casado
Defensor Universitario
Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Como síntesis de todo lo anteriormente apuntado, podemos consignar las siguientes conclusiones, que la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios puede hacer suyas llegado el caso, a fin de dar traslado de su contenido a las correspondientes autoridades académicas:

1. El acoso laboral inflige una lesión a la dignidad de la persona y, por tanto, supone la violación de un derecho fundamental. Las Defensorías Universitarias son plenamente competentes para intervenir en la materia y promover las acciones pertinentes a fin de erradicar de esta conducta.

2. Según los datos disponibles, en las universidades se manifiesta el acoso laboral con un nivel de recurrencia superior al resto de los sectores laborales, e incluso superior al resto del empleo público.

3. La grave situación de vejación a que se somete la persona acosada merece la máxima atención por parte de las autoridades académicas; pero también es preciso sensibilizarse ante eventuales acusaciones falsas de acoso, susceptibles de afectar igualmente a derechos constitucionales.

4. El mejor camino para erradicar esta conducta es la prevención, y la existencia de un Protocolo mediante el que gestionar los expedientes de acoso. Se trata de un instrumento de implantación voluntaria con excepción del acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, materia en la que su existencia es preceptiva (art.48 de la Ley Orgánica 3/2007). Las Defensorías Universitarias invitan vivamente a todos los centros universitarios que no dispongan de este importante instrumento a implantarlo con la mayor celeridad, a cuyo fin son emulables algunos casos de éxito ya experimentados en algunas Universidades.

5. La intervención de la Defensoría Universitaria en los expedientes relativos al acoso laboral se centrará en los siguientes aspectos:

a. Suministrar a las partes toda la información necesaria para evitar la lesión de sus derechos.

b. Ofrecer cauces extra procesales de resolución del conflicto y promover acciones de mediación cuando las partes convengan en ello.

c. Velar por la erradicación de las conductas de acoso, especialmente en los asuntos sometidos a su consideración, adoptando las determinaciones oportunas para evitar la impunidad.

6. La principal dificultad que presentan los expedientes de acoso es la prueba de los hechos. La jurisprudencia es renuente a admitir la prueba indiciaria, pero las instituciones académicas, y en particular la Defensoría Universitaria, no están necesariamente condicionadas por valoraciones reduccionistas del aparato probatorio. La documentación de hechos constitutivos de hostigamiento (con la periodicidad e intensidad características de la conducta de acoso), asociados a un diagnóstico clínico de alteración psicológica significativa en el sujeto pasivo (depresión, ansiedad, trastorno adaptativo ...), deberían conducir a la conclusión de que existe acoso, y a la adopción de las medidas correspondientes.

7. Las soluciones dispuestas por el derecho positivo son todavía limitadas e insuficientes. Se basan esencialmente en la imposición de sanciones disciplinarias, pero no articulan medidas adecuadas de movilidad. Aunque el marco legal de referencia es muy limitado, las defensorías universitarias pueden trabajar con esa solución en la medida que lo acuerden las partes con ocasión de procedimientos extrajudiciales de resolución del conflicto. En su defecto, la Defensoría Universitaria puede sugerir a los órganos ejecutivos la iniciación de expedientes disciplinarios dirigidos a remover en el empleo a la persona acosadora, e incluso instar la medida cautelar equivalente durante la instrucción del procedimiento.

Adoptando estas determinaciones quizá no consigamos plenamente el propósito proclamado en el artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (transcrito en el encabezamiento a estas reflexiones); pero, en la medida de nuestras posibilidades, habremos contribuido a defender la dignidad de la persona y a mitigar el sufrimiento humano.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

ALTÉS TÁRREGA, AJ.: El acoso del trabajador en la empresa, Tirant lo Blanch, Valencia, 2008.

CARO MUÑOZ, A.I. y BONACHERA LEDRO, M.I.: "Un análisis práctico sobre el fenómeno del mobbing en la Universidad", Revista Jurídica de Castilla y León, nº 20, 2010.

CARO MUÑOZ, A.I.: "Items de un modelo de protocolo frente al acoso en el ámbito universitario", 25/09/2009, accesible en <http://www.todalaley.com> (última visita: 5 de octubre de 2010).

CONDE COLMENERO, P.: El acoso laboral en el empleo público, Comares, Granada, 2009.

- "Propuestas para la mejora del tratamiento del acoso laboral en el EBEP: el reconocimiento de los derechos específicos a la movilidad geográfica y a la excedencia", Revista española de Derecho del trabajo, nQ 143, 2009 (2009b).

CORREA CARRASCO, M. (Coord.): Acoso moral en el trabajo. Concepto, prevención, tutela procesal y reparación de daños, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2006.

CORREA CARRASCO, M. y VALOÉS DE LA VEGA, B. (coords): Los medios de tutela frente al acoso moral en el trabajo, Comares, Granada, 2007.

DEL VALLE PASCUAL, JM., GÓMEZ-PANTOJA CUMPLIDO, L, NIETO NEIRA, S., Y LLANOS ORTIZ ESPADA, M.: El fin del mobbing, en WAA, VI Seminario sobre aspectos jurídicos de la gestión universitaria, Universidad de Málaga, 2005

ESCUADERO MORATALLA, J.F. y POYATOS MATAS, G.: Mobbing: análisis multidisciplinar y estrategia legal, Bosch, Barcelona, 2005.

GAMERO CASADO, E.: "Apunte sobre la mediación como técnica para la resolución de conflictos en el empleo público", Revista de Administración Pública, nQ 170, 2006.

GAMERO CASADO, E. Y RODRIGUEZ-PIÑERO ROYO, M. (coords.): Mediación para la resolución de conflictos de personal en las Administraciones públicas, Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, Sevilla, 2006.

GIMENO NAVARRO, M.A.; MEJIAS GARCIA, A.; y CARBONELL VAYÁ, EJ.: Protocolos sobre acoso laboral. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral, Tirant lo Blanch, Valencia, 2009.

GONZÁLEZ NAVARRO, F.: La dignidad del hombre y el acoso psíquico en el trabajo que se presta en una Administración pública, Civitas-Thomson-Reuters, Madrid, 2009.

ISIDRO DE PEDRO, A.I.; MIRÓ AMETLLER, J. Y NAVARRO SOLÉ, I: "Conclusiones de la Mesa de trabajo sobre acoso psicológico en la Universidad", presentadas con ocasión del IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, Oviedo, 12-14/11/2008 (accesible en <http://www.cedu.org> , última visita 05/10/2010).

JURADO SEGOVIA, A.: Acoso moral en el trabajo: análisis jurídico-laboral, La LeyWolters Kluwer, Madrid, 2008.

LAFUENTE BENACHES, M.: "Las prohibiciones de discriminación y acoso en la función pública", Revista española de Derecho administrativo, nQ 138, 2008.

LORENZO DE MEMBIELA, IB.: Mobbing en la Administración. Reflexiones sobre la dominación burocrática, Bosch Editor, Barcelona, 2007.

MARCOS GONZÁLEZ, J.1. y MOLINA NAVARRETE, C. (coords.): El mobbing en las Administraciones públicas: cómo prevenirlo y sancionarlo, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2007.

MARTINEZ ABASCAL, VA: El acoso moral en el trabajo: claves para su protección extra judicial, Tirant lo Blanch, Valencia, 2008.

MOLINA NAVARRETE, c.: La tutela judicial frente al acoso moral en el trabajo: de las normas a las prácticas forenses, Bomarzo, Albacete, 2007.

- El Acuerdo Marco Comunitario para la gestión del acoso y violencia en el trabajo, Bomarzo, Albacete, 2008.

NAVARRO NIETO, F.: La tutela jurídica frente al acoso moral laboral, ThomsonAranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2007.

PIÑUEL y ZABALA, I.: Informe CISNEROS V. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la Administración (AEAT e IGAE), Madrid, 2004 (accesible en <http://www.acosomoral.org/pdf/informeCisnerosV.pdf> ; última visita el 5 de octubre de 2010).

- Reseña sobre el Informe CISNEROS IV, publicada en Mobbing Opinion el 12 de febrero de 2003, y accesible en <http://mobbingopinion.bpweb.net> (última visita: 05/10/2010)

ROGERS, K.A. Y CHAPPELL, D.: Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-OIT, Madrid, 2004.

SERRANO OLIVARES, R.: El acoso moral en el trabajo, CES, Madrid, 2005.

VELASCO PORTERO, M.T. (dir.): Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Guía para la empresa y las personas trabajadoras, Tecnos, Madrid, 2010.

Ponencia 2:

Factores organizacionales y psicosociales y características del ambiente laboral como antecedentes del acoso psicológico en el trabajo

Carlos María Alcover de la Hera
Defensor Universitario
Universidad Rey Juan Carlos, Madrid

CONCLUSIONES:

En general, aunque el mobbing constituye un síndrome personal, representa una consecuencia de ciertos ambientes laborales, ya que es más probable que ocurra en determinados entornos de trabajo (Einarsen, 2000; Leymann, 1990). El análisis de los factores psicosociales y organizacionales indica que el entorno de trabajo, además de transmitir ciertas actitudes y valores implícitos en la cultura de la organización, proporciona el contexto facilitador para que se produzca el acoso (Moreno et al., 2005).

El cambio de culturas organizacionales favorecedoras o facilitadoras de acoso psicológico en el trabajo es el elemento más relevante para lograr su disminución y eventual eliminación de los contextos laborales. Y se tiene que reflejar en todos los procesos organizacionales: reclutamiento y selección, adscripción, formación, sistemas de recompensa, sistema de evaluación del rendimiento, sistemas de promoción y desarrollo de la carrera profesional, y todos los aspectos implicados o relacionados con las políticas y prácticas generales de recursos humanos.

Por supuesto, también hay acciones específicas como la elaboración de protocolos antiacoso en los que participen los órganos de dirección y gestión y los representantes de los trabajadores a través de las organizaciones sindicales, así como la posible invitación de expertos/as y asesores/as que contribuyan a la creación de instrumentos realmente eficaces (Maneiro y Miranda, 2010). Pero las acciones no deben reducirse a la elaboración del protocolo, también es necesario que la organización, en todos sus niveles, actúe ante la detección de posibles procesos de acoso, y que se adopten todas las medidas previstas en todos los niveles, con toda la energía y determinación que la situación requiera. Sin implicación y sin firmeza en los procesos de toma de decisiones por parte de las instancias de la organización, ninguna intervención, salvo la judicial, en su caso, será eficaz.

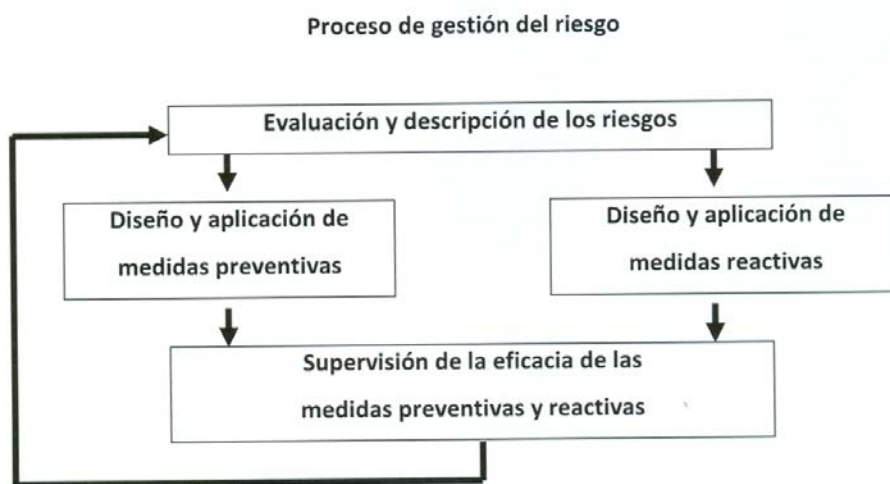
Por último, se sugiere la necesidad de contextualizar el acoso psicológico en el trabajo en el marco del fenómeno más amplio de la violencia en el trabajo (Rogers y Chappell, 2004), con el objetivo de presentar una visión sistémica de los comportamientos individuales, grupales y colectivos que tienen lugar en las organizaciones laborales. El análisis internacional realizado por la DIT (Rogers y Chappell, 2004) identifica los siguientes elementos relevantes:

1. La violencia en el lugar de trabajo, categoría en la que se incluiría el acoso psicológico y otros tipos de acoso, es un problema importante, aunque aún no se reconoce como debería.
2. Un problema que no se limita a catástrofes individuales, tales como homicidios colectivos, sino que se extiende a una gama mucho más amplia de conductas que en apariencia no revisten tanta importancia pero que tienen unos efectos devastadores.
3. Una carga extremadamente costosa para los trabajadores, las organizaciones y las comunidades.

4. No es solamente un problema episódico e individual, sino un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales más amplios.

5. Perjudicial para el funcionamiento del lugar de trabajo afectado, hasta tal punto que cualquier medida que se tome contra dicha violencia forma parte integral del desarrollo organizativo de una organización e institución sólida

El modelo planteado desde la OIT diseña un proceso completo de gestión del riesgo:



(Rogers y Chappell, 2004, p. 34).

En conclusión, los resultados de numerosas investigaciones prestan apoyo científico al modelo de los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo como principales antecedentes del acoso psicológico en el trabajo, los cuales tienen un mayor peso que los factores personales o individuales en su conjunto. En consecuencia, las instancias, los órganos y las personas con responsabilidad en las organizaciones, en todos los niveles, deben asumir su papel tanto en la prevención como en la utilización de acciones reactivas reales y eficaces ante el acoso psicológico en el trabajo y ante el resto de conductas de acoso, así como en relación con otros riesgos psicosociales como el estrés laboral o el burnout (síndrome de quemarse por el trabajo).

Referencias:

Alcover, C. MI., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid: McGraw-Hill.

Conde, P. (2009). El acoso laboral en el empleo público. Granada: (amars).

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 4(5), 379-401.

Einarsen, S. y Hauge, I. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 251-274.

Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.

- González, D. Y Graña, J. lo (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo; prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21, 288-293.
- Justicia, F., Benítez, J. L Y Fernández, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 293-308.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- López, M^a. A. Y Vázquez, P. (2003). Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Pirámide.
- Maneiro, Y. y Miranda, J. M^a (2010). Las obligaciones de la empresa en materia de acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo: 105 protocolos antiacoso. En Velasco, M^a. T. (Dir.) (2010). *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo* (pp. 61-84) . Madrid: Tecnos.
- Meseguer, M., Soler, M^a. I., García-Izquierdo, M., Sáez, M^a. C. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de mobbing. *Psicothema*, 19, 225-230.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M^a. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17, 627-632.
- Rogers, K. A. Y Chappell, O. (2004). Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo. Informes OIT. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales.
- Topa, G., Depolo, M. y Morales, J. F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19, 88-94.
- Vartia, M. (1996). The sources of Bullying • Psychological Work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Velasco, M^a T. (Dir.) (2010). *Mobbing, acoso laboral y acoso par razón de sexo*. Madrid: Tecnos.

Sesión de Trabajo 3

Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: una necesidad

Reflexiones sobre el régimen disciplinario de los estudiantes universitarios

Joaquín Tornos Mas

Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Barcelona

CONCLUSIONES:

De acuerdo con los criterios generales de las Reflexiones que me han sido remitidas paso a formular mis observaciones:

A. Creo que deben diferenciarse claramente dos formas de aproximación al problema.

Por un lado la aplicación del aún vigente RDA de 1954, y por otro lado las propuestas para su modificación.

B. Por lo que respecta a la aplicación del vigente RDA los defensores universitarios pueden exponer, en virtud de su experiencia, los problemas reales que plantea la aplicación de

este viejo y obsoleto reglamento. A mi entender los principales problemas pueden ser los siguientes:

- a. Valoración sobre la vigencia del RDA 1954 a la luz de la jurisprudencia existente.
- b. Defectuosa tipificación de las infracciones, lo que seguramente supone no poder incluir determinadas conductas en ninguno de los tipos vigentes, con lo que por aplicación del principio de legalidad la conducta queda sin sanción posible.
- c. Defectuosa tipificación de las sanciones y medidas accesorias. Especiales problemas en lo relativo a la eficacia de las sanciones teniendo en cuenta que dada su naturaleza sólo pueden ser efectivas sobre el alumno matriculado. La lentitud del procedimiento, y las garantías procedimentales y procesales a favor del alumno -medidas cautelares- suelen hacer inaplicable la sanción. Dificultad para hacer efectiva la sanción consistente en inhabilitar para cursar estudios en todos los distritos universitarios.
- d. Determinación del procedimiento aplicable -normativa estatal, autonómica y de la propia universidad- y problemas que plantea su regulación.

C. En relación a las propuestas de redacción de una nueva normativa en materia de régimen disciplinario de los estudiantes, las cuestiones a tratar podrían ser las siguientes:

- a. ¿Qué marco normativo es necesario? ¿Se requiere una norma de rango legal, y en este caso, debe ser estatal? ¿Se puede acudir a la teoría de las relaciones de sujeción especial para debilitar el principio de reserva legal y dar amplia autonomía a los estatutos universitarios?
- b. Al margen del tema formal, por lo que se refiere a los aspectos sustantivos, las cuestiones a debatir con el fin de hacer propuestas de nueva regulación serían las antes expuestas al tratar de la aplicación del vigente RDA, es decir, las que afectan a la tipificación de infracciones y sanciones, efectividad de las sanciones y especialidades del procedimiento sancionador en esta materia.

Sesión de Trabajo 3

Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: una necesidad

A modo de conclusión: algunas reflexiones

Enrique Hita Villaverde
Defensor Universitario de la Universidad de Granada

1ª. La senda abierta por la disposición adicional segunda del Estatuto del Estudiante Universitario va a ser la ruta a seguir a partir de ahora:

El Gobierno presentará un Proyecto de Ley reguladora de la potestad disciplinaria, en donde se contendrá la tipificación de las infracciones, sanciones y medidas complementarias del régimen sancionador para los estudiantes universitarios; [sic] de acuerdo con el principio de proporcionalidad. De igual modo, en dicho proyecto de ley se procederá a la adaptación de los principios del procedimiento administrativo sancionador a las especificidades del ámbito universitario, de manera que garantice los derechos de defensa del estudiante y la eficacia en el desarrollo del procedimiento.

Otra cosa es que una norma como ésta, que difiere en el tiempo la presentación de un proyecto normativo que curiosamente tiene como objeto la regulación de la vertiente más conflictiva de una materia, deba ser "leída" muy despacio. Y es que nadie puede vincular realmente al legislador futuro, y menos una norma reglamentaria como es el Estatuto del Estudiante Universitario (sólo puede hacerlo una Constitución, y no siempre tiene éxito). A partir de ahí, no se trata ya de una cuestión normativa sino de una simple cuestión de confianza. Nuestro ordenamiento se encuentra lleno de normas de este tipo que jamás se cumplieron. Dejar para el final lo más dificultoso y sustraer del debate del Estatuto cualquier cosa que tenga que ver con el régimen disciplinario no parece lo mejor, aunque eso es lo que llevamos haciendo desde hace treinta años.

En cualquier caso, y como ya se ha dicho, hay que reconocer que la regulación del régimen disciplinario de los estudiantes universitarios necesitaba una norma con rango legal, porque la Constitución sujeta la potestad sancionadora al principio de legalidad (art. 25 CE) El Estatuto del Estudiante Universitario no era, pues, el instrumento jurídico adecuado para abordar la cuestión.

El contenido de la futura ley a que se refiere la disposición adicional segunda del Estatuto del Estudiante debería haber sido discutido y debatido a la vez que se iba avanzando en la elaboración de éste, y publicarse oficialmente sin apenas dilación. Encontrarnos pronto con un Estatuto del Estudiante ya publicado en el BOE y un régimen sancionador todavía en el aire es, en el mejor de los análisis, inquietante, si tenemos en cuenta, mirando al pasado, nuestros antecedentes y, mirando al futuro, el fin de una legislatura que se echa encima.

Pronto sabremos, en cualquier caso, a quién ha venido a servir la disposición adicional 2ª.

Veremos si se trata de un servicio al principio de legalidad sancionadora u otra cosa. El hecho de que se haya suprimido de la versión actual "en el plazo de un año", que figuraba en anteriores versiones, para la presentación de ese proyecto de ley no favorece el optimismo. Es cierto que la fijación de ese plazo por una norma reglamentaria tampoco vincularía al legislador, pero lo dejaría en evidencia.

2ª. El régimen sancionador puede ser también complementado por ley autonómica, respetando la legislación básica estatal y dentro de los correspondientes ámbitos competencia les. Ahora bien, las CC.AA. deberían "acomodarse en sus disposiciones a las garantías constitucionales (art. 25.1 CE básicamente)" y "no introducir divergencias irrazonables y desproporcionadas al fin perseguido respecto al régimen jurídico aplicable en otras partes del territorio" (STC 87/1985).

3ª. Las universidades disponen de la posibilidad de colaborar con la ley sancionadora, en los términos ya indicados antes, así como de una especie de competencia reflexiva en la materia, de manera que los órganos de éstas que tengan atribuida la potestad reglamentaria podrán introducir especificaciones al cuadro de las infracciones o sanciones establecidas legalmente, así como establecer determinados instrumentos de garantía. Aunque algunas universidades han llegado más allá, incluso mucho más allá, parece claro que no es ése el camino. La propia disposición adicional segunda del Estatuto del Estudiante Universitario así lo ha entendido también.

4ª. Pero deberíamos tener cuidado de que el resultado final no fuese un régimen jurídico muy fragmentado normativa mente, por el tema de la movilidad estudiantil, porque las regulaciones fragmentarias no ayudan a la seguridad jurídica, y porque la falta de seguridad jurídica es lo que ahora mismo nos sobra, además de la lógica confusión que crea. Sin olvidar los

agravios comparativos, tan en boca de todos, y que tanta indignación provocan en el ciudadano ¿por qué en un sitio sí y en otro no?

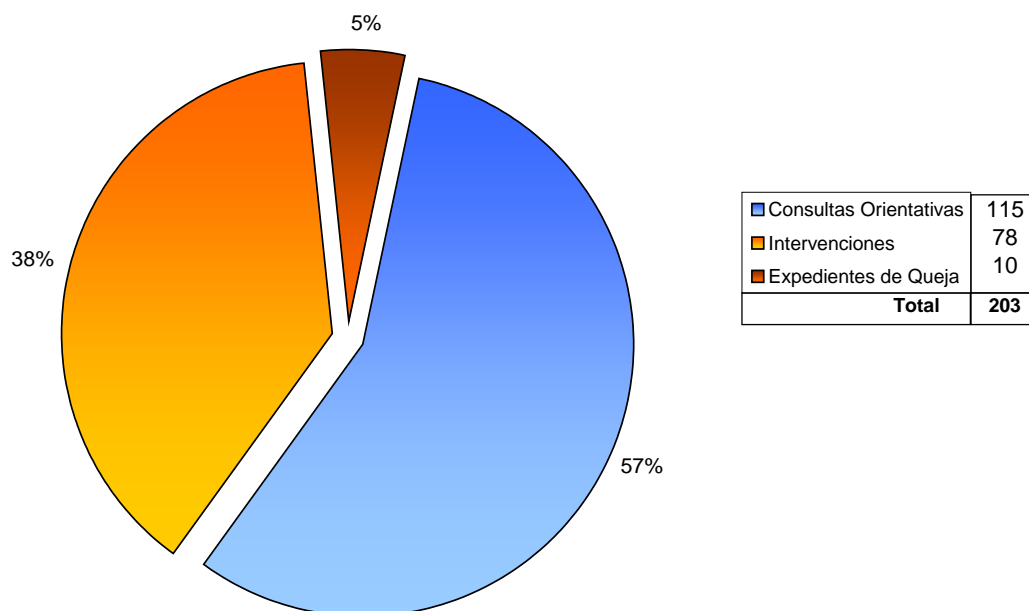
5ª. Una ley democrática debe ser siempre una ley sin complejos. Dejar sin cerrar la regulación de cuestiones básicas por la vía de introducir conceptos indefinidos (por ejemplo, "estas sanciones serán aplicadas en función de lo que diga la ley", en referencia a una ley que se sabe que está llena de lagunas), o añadir garantías que ya se encuentran perfectamente consagradas en el ordenamiento jurídico, incluso en niveles normativos superiores ("de acuerdo con el principio de proporcionalidad"), no revelan más que complejos. Cuando un parlamento democrático sanciona determinados comportamientos no se están poniendo en peligro derechos, sino salvaguardándolos.

6ª. Una vez entrada en vigor la ley anunciada por la disposición adicional segunda, la situación quedará de la siguiente manera: por un lado, existirá una descripción genérica de los deberes de los estudiantes en el Estatuto del Estudiante Universitario, así como de los derechos que generan deberes recíprocos entre ellos, y por otro, una descripción específica en la futura ley de las infracciones y de las sanciones que correspondan a cada tipo de infracción.

7ª. Como la futura ley reguladora del régimen sancionador será una norma posterior al Estatuto del Estudiante, además de superior, podrá añadir, como es lógico, cuantas tipificaciones complementarias se consideren convenientes en ese momento, pero el parlamento debería intentar guardar en este punto la mayor coherencia posible, incluso estructural, con los deberes ya catalogados en el Estatuto.

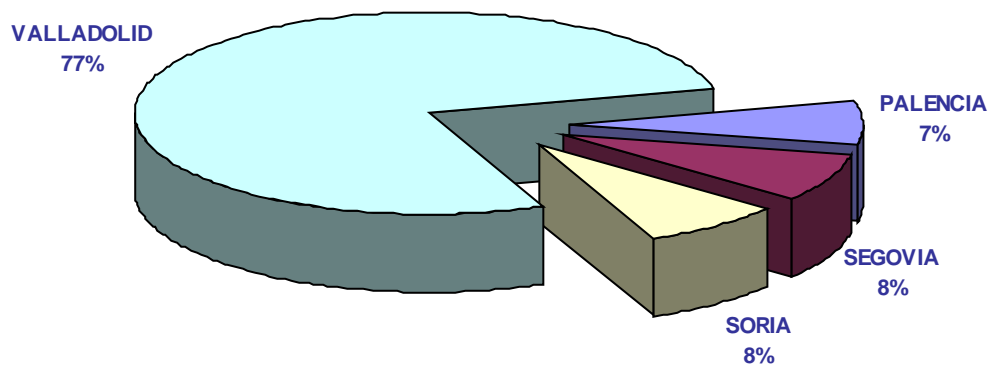
6. ANEXO I (Referencias estadísticas).

RECLAMACIONES ATENDIDAS EN LA ODCU



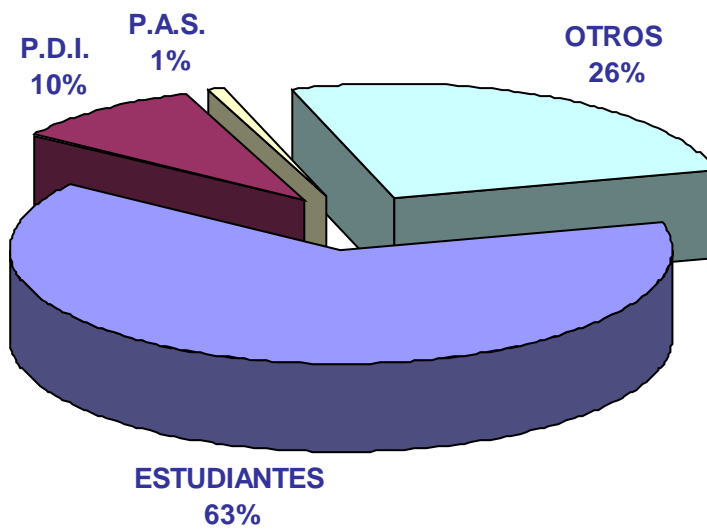
DISTRIBUCION DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR CAMPUS

NUM.	CAMPUS UNIVERSITARIO
8	PALENCIA
9	SEGOVIA
9	SORIA
89	VALLADOLID
115	TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS



DISTRIBUCION DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR COLECTIVOS

NUM.	COLECTIVOS
73	ESTUDIANTES
11	P.D.I.
1	P.A.S.
30	OTROS
115	TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS

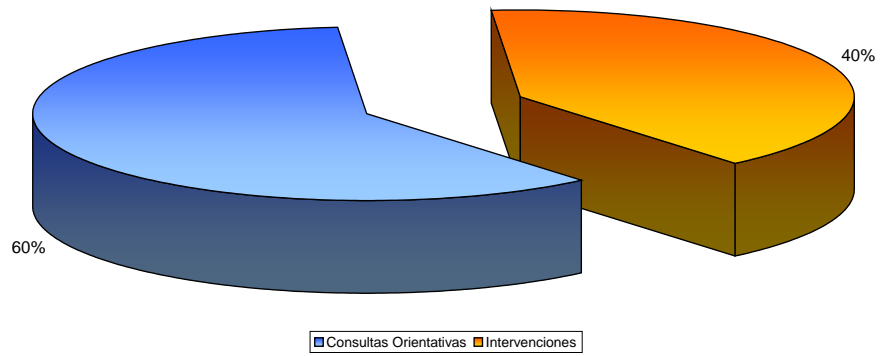


DISTRIBUCION DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR ÁREA TEMÁTICA

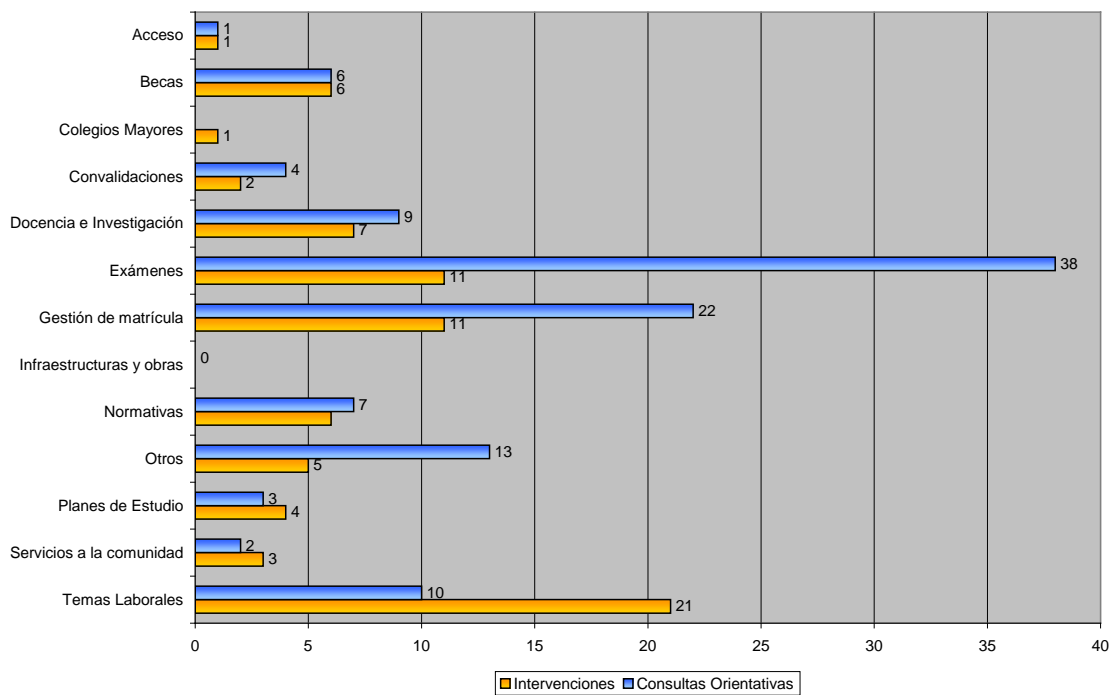
NUM.	ÁREA TEMÁTICA
1	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
6	BECAS Y AYUDAS
4	CONVALIDACIONES
9	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
38	EXÁMENES
22	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
7	NORMATIVAS
3	PLANES DE ESTUDIOS Y TITULOS PROPIOS
2	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
10	TEMAS LABORALES
13	OTROS
115	TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS



DISTRIBUCIÓN CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES

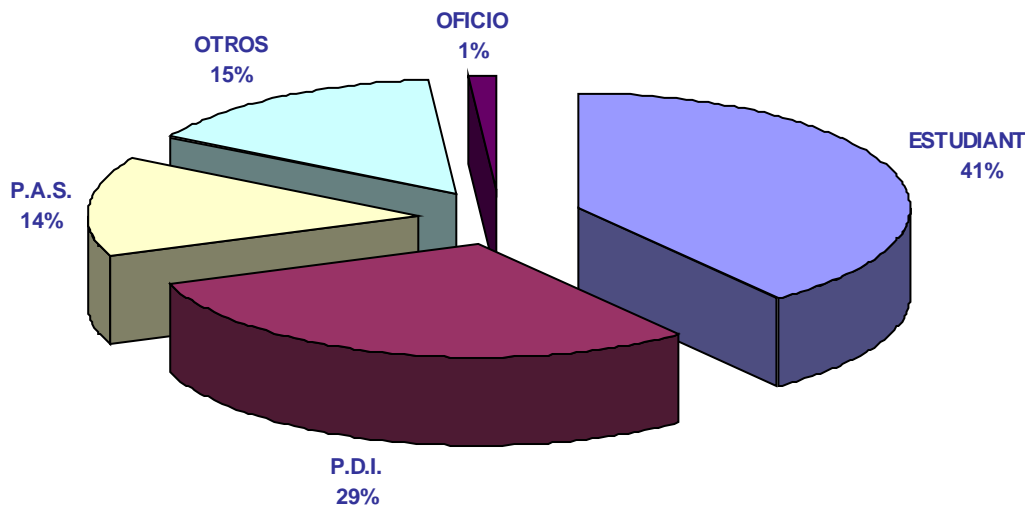


SEPARACION CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES



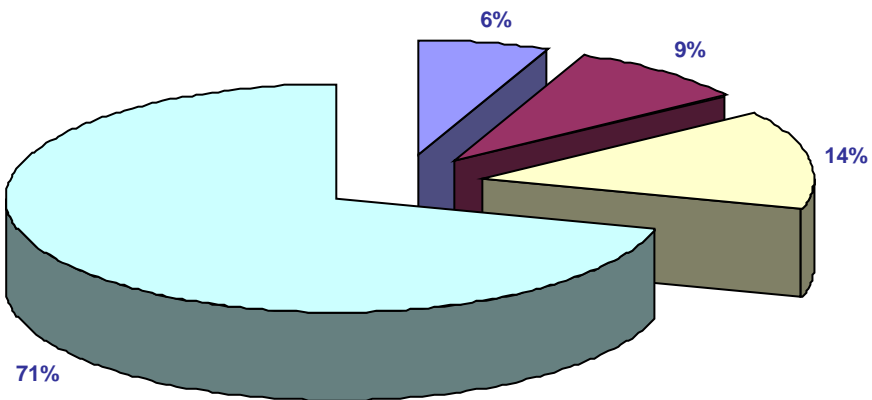
DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES POR COLECTIVOS

NUM.	COLECTIVOS
31	ESTUDIANTES
23	P.D.I.
11	P.A.S.
12	OTROS
1	OFICIO
78	TOTAL INTERVENCIONES



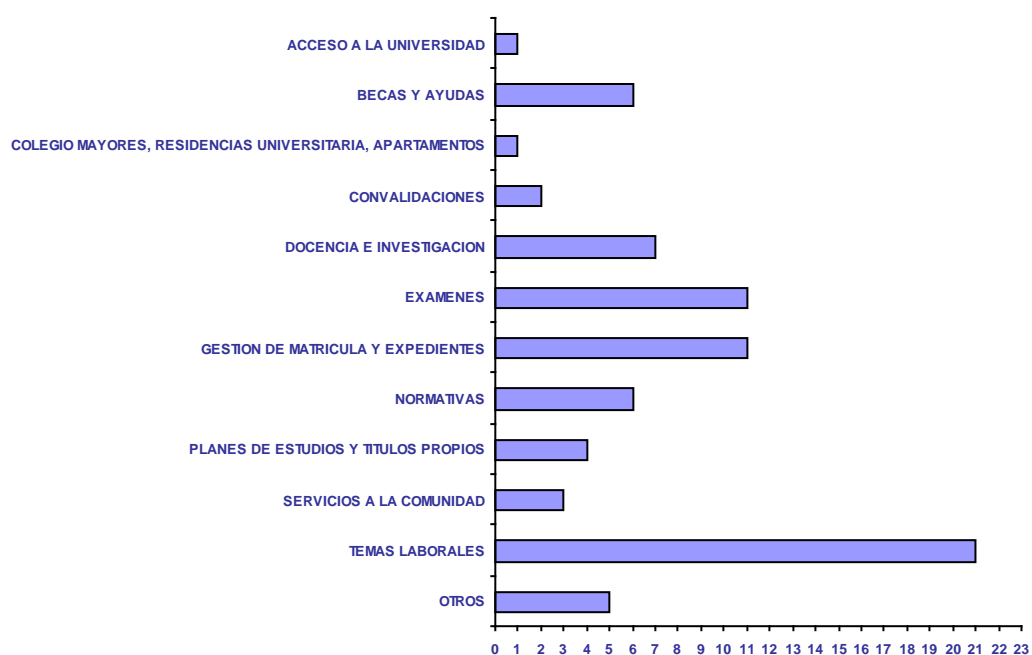
DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES POR CAMPUS

NUM.	CAMPUS
5	PALENCIA
7	SEGOVIA
11	SORIA
55	VALLADOLID
78	TOTAL INTERVENCIONES

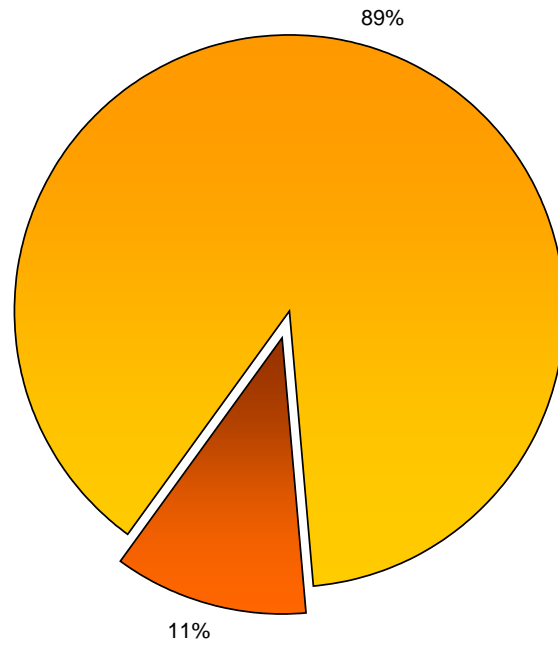


DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES POR ÁREA TEMÁTICA

NUM.	ÁREA TEMÁTICA
1	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
6	BECAS Y AYUDAS
1	COLEGIOS MAYORES, RESIDENCIAS UNVERSITARIAS, APARTAMENTOS
2	CONVALIDACIONES
7	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
11	EXÁMENES
11	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
6	NORMATIVAS
4	PLANES DE ESTUDIOS Y TITULOS PROPIOS
3	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
21	TEMAS LABORALES
5	OTROS
78	TOTAL INTERVENCIONES



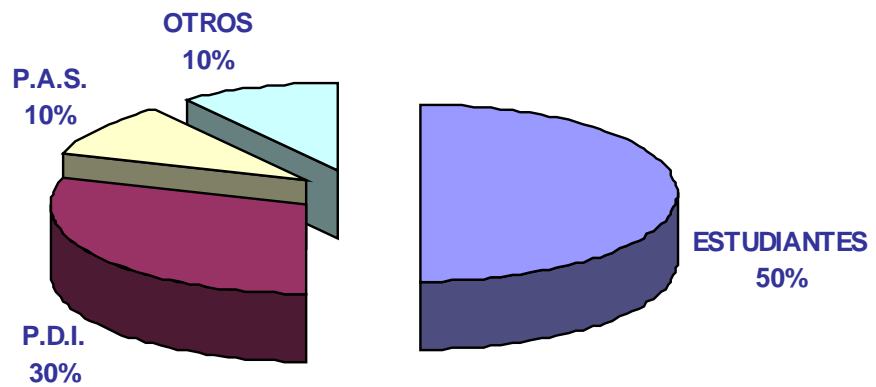
DISTRIBUCIÓN INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES DE QUEJA



Intervenciones	78
Expedientes de Queja	10
Total	88

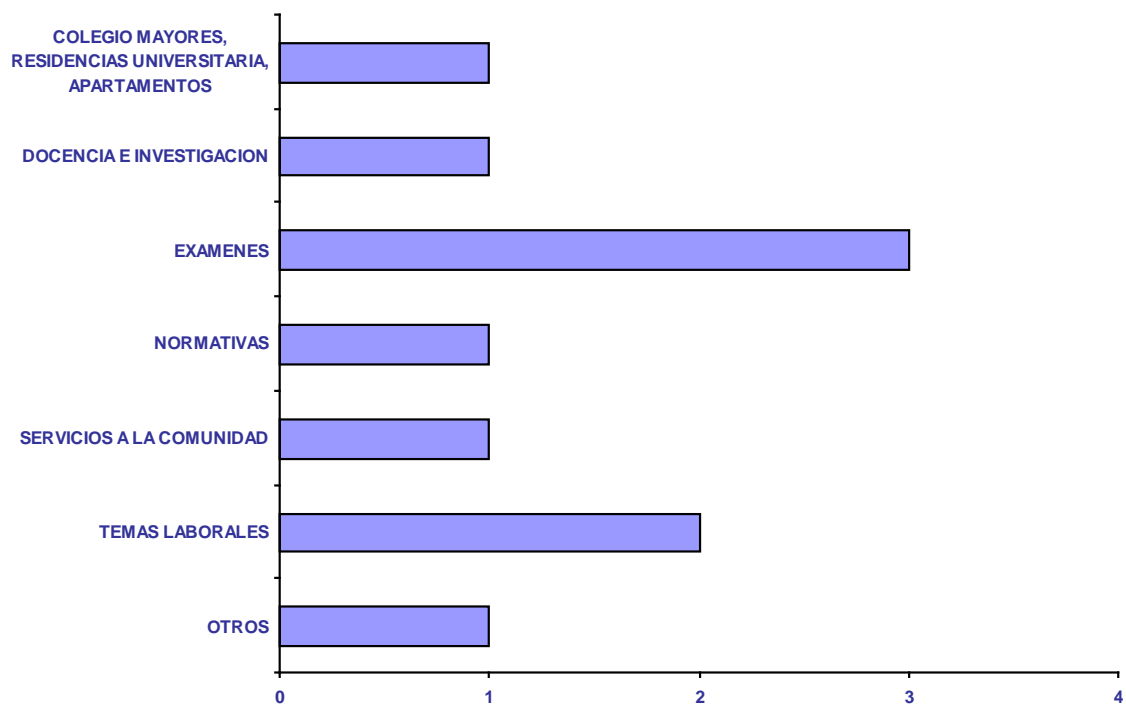
DISTRIBUCION DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR COLECTIVOS

NUM. QUEJAS	COLECTIVOS
5	ESTUDIANTES
3	P.D.I.
1	P.A.S.
1	OTROS
10	TOTAL EXPEDIENTES DE QUEJA



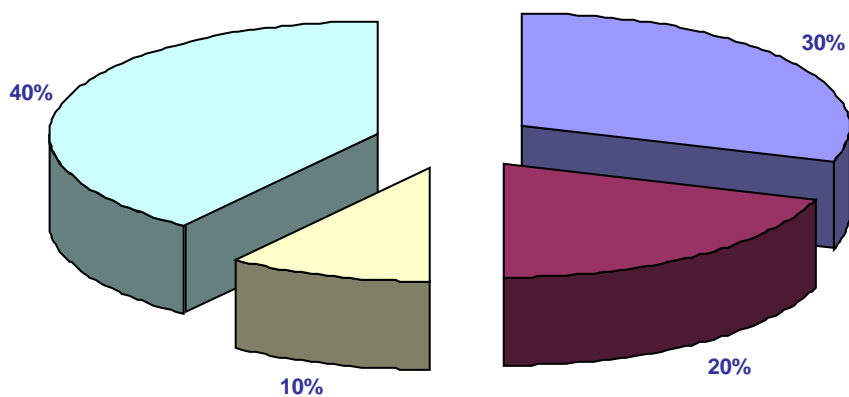
DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR ÁREA TEMÁTICA

NUM. QUEJAS	AREA TEMÁTICA
1	COLEGIOS MAYORES, RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS Y APARTAMENTOS
1	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
3	EXÁMENES
1	NORMATIVAS
1	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
2	TEMAS LABORALES
1	OTROS
10	TOTAL EXPEDIENTES DE QUEJA

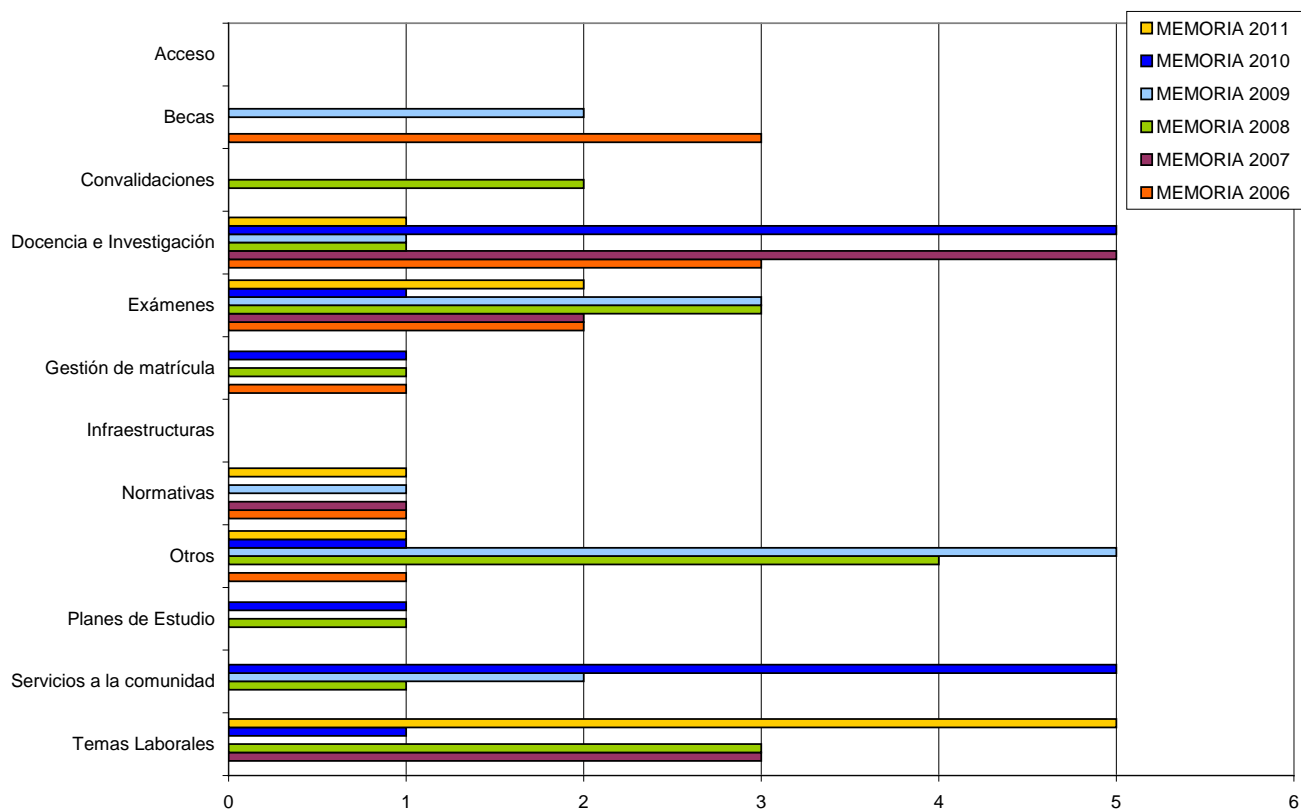


DISTRIBUCION DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR CAMPUS

NUM. QUEJAS	CAMPUS UNIVERSITARIO
3	PALENCIA
2	SEGOVIA
1	SORIA
4	VALLADOLID
10	TOTAL EXPEDIENTES DE QUEJA

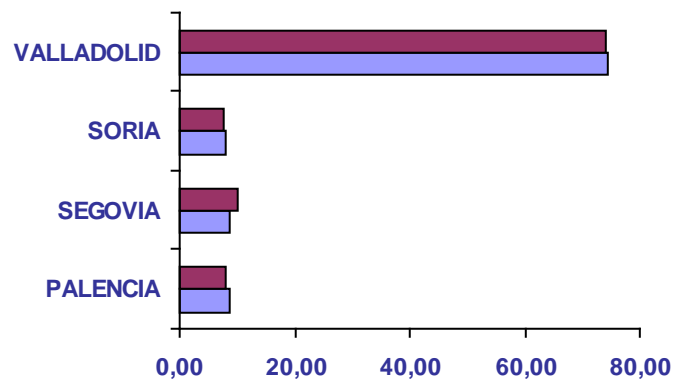


COMPARATIVA DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR AREAS



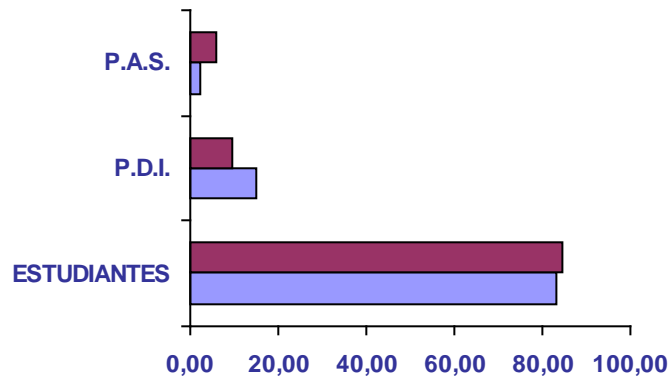
DISTRIBUCION PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
8,80	7,98	PALENCIA
8,80	10,16	SEGOVIA
8,00	7,64	SORIA
74,40	74,24	VALLADOLID
100	100	TOTALES



DISTRIBUCION PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR COLECTIVOS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
82,98	84,70	ESTUDIANTES
14,89	9,57	P.D.I.
2,13	5,73	P.A.S.
100	100	TOTALES



7. ANEXO II

(Estatuto del Defensor de la Comunidad Universitaria)

TÍTULO V ♦

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Artículo 207.

El Defensor de la Comunidad Universitaria es el Comisionado del Claustro para la defensa y garantía de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad.

Artículo 208.

1. Para el cargo de Defensor de la Comunidad Universitaria podrá ser elegido todo miembro de la misma que sea funcionario de los Cuerpos docentes universitarios, con una amplia trayectoria profesional universitaria y personal.
2. El Defensor de la Comunidad Universitaria será elegido por el Claustro, en votación secreta, por mayoría absoluta de sus miembros. En el caso de que ningún candidato obtuviera la mayoría suficiente en primera vuelta, se realizará una segunda a la que sólo podrán concurrir los dos candidatos con mayor número de votos. En esta segunda vuelta, será necesaria la obtención de los dos tercios de los votos emitidos. Para la elección del Defensor de la Comunidad Universitaria se admitirá el voto por registro en ambas vueltas. Si ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría precisada en primera y segunda vuelta se reiniciará el proceso de elección.
3. El Defensor de la Comunidad Universitaria será elegido por un período de cuatro años y podrá ser reelegido una sola vez.

♦ Texto del Título dedicado al Defensor de la Comunidad Universitaria que aparece en los Estatutos de la Universidad de Valladolid, aprobados por el Claustro el día 3 de abril de 2003 (BOCyL nº 136, de 16 de julio de 2003).

Artículo 209.

Son funciones del Defensor de la Comunidad Universitaria:

- a) Actuar, de oficio o a instancia de parte, ante los órganos universitarios para el cumplimiento de sus fines.
- b) Recibir y valorar las quejas que se le formulen en relación con los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, para admitirlas o no a trámite, y priorizar sus propias actuaciones.
- c) Realizar actuaciones de mediación y conciliación entre miembros de la comunidad universitaria, cuando las partes implicadas las acepten explícitamente.
- d) Recabar de los distintos órganos universitarios y de las personas afectadas por las quejas, cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.
- e) Realizar propuestas de resolución de los asuntos y problemas tratados proponiendo fórmulas que faciliten una resolución positiva de los mismos.
- f) Presentar ante el Claustro la Memoria anual sobre la gestión realizada.
- g) Ejercer todas las que le atribuyan estos Estatutos y las normas que sean de aplicación.

Artículo 210.

Para el cumplimiento de sus funciones el Defensor de la Comunidad Universitaria podrá:

- a) Recabar la comparecencia de los responsables de los órganos universitarios y de cualquier persona relacionada con los hechos objeto de la actuación.
- b) Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad cuando se haya de tratar alguna materia relacionada con su función. A este fin, deberá recibir de forma oportuna copia de los órdenes del día de las sesiones de los órganos colegiados mencionados y la documentación correspondiente.

Artículo 211.

Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a cooperar, con carácter urgente y preferente, con el Defensor de la Comunidad Universitaria en el ejercicio de sus funciones. El Defensor podrá acceder, de acuerdo con la normativa vigente, a los expedientes, documentos o datos que considere necesarios y recibir la información que demande

a los diferentes órganos universitarios. La información recabada en el curso de cualquier investigación tendrá carácter estrictamente confidencial. Sus decisiones e informes no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 212.

1. Para el ejercicio de sus funciones el Defensor de la Comunidad Universitaria estará auxiliado por tres Adjuntos designados por el mismo, que habrán de pertenecer, respectivamente, a los sectores de; Profesorado, Alumnado y Personal de Administración y Servicios.
2. El Defensor de la Comunidad Universitaria y sus Adjuntos ejercerán sus funciones con autonomía e independencia. Sus actuaciones, salvo lo dispuesto por el Claustro, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria. El desempeño de sus tareas será incompatible con el ejercicio de cualquier cargo unipersonal.

Artículo 213.

El Consejo de Gobierno de la Universidad proporcionará al Defensor de la Comunidad Universitaria, desde el momento de su elección, los medios personales y materiales necesarios para el cumplimiento de sus fines. Asimismo, el Consejo de Gobierno establecerá las obligaciones docentes, laborales o académicas de; Defensor y sus Adjuntos en el ejercicio de; cargo, así como los efectos económicos y protocolarios del mismo. En todo caso, el ejercicio del cargo de Defensor de la Comunidad podrá eximir de la realización de las tareas que viniera desarrollando en la Universidad.

Artículo 214.

Si, como consecuencia de las actuaciones del Defensor, se deduce que la correspondiente queja fue originada por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un miembro u órgano de la Comunidad Universitaria, presentará un informe al Rector para que adopte las medidas pertinentes si hubiere lugar.

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA ♦

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria es la persona comisionada por el Claustro Universitario para la defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Valladolid. A estos efectos, podrá supervisar todas las actividades universitarias, siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas y dando cuenta al Claustro de sus actuaciones.
2. El ejercicio del cargo de Defensor se regirá por la legislación general aplicable, por los Estatutos de la Universidad, por las disposiciones específicas contenidas en su Estatuto, así como por las normas de este Reglamento.

TÍTULO II

NOMBRAMIENTO Y CESE

Artículo 2

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria será elegido por el Claustro por un periodo de cuatro años entre los miembros de la comunidad universitaria. Podrá ser reelegido por una sola vez.
2. La Mesa del Claustro abrirá un periodo, no inferior a quince días, de presentación de candidaturas a Defensor. Éstas deberán presentarse, por los interesados, ante el Presidente del Claustro avaladas con la firma de al menos un diez por ciento de los claustrales.

♦ Aprobado por el Pleno del Claustro Universitario de 25 de mayo de 2005. Por Resolución Rectoral de fecha 31 de mayo de 2005 se ordena su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León (BOCyL nº 110, de 8 de junio)

3. La Mesa del Claustro hará pública la relación de candidaturas admitidas y la remitirá a los claustales junto con la convocatoria del siguiente Claustro ordinario, en el cual se llevará a cabo la votación entre los candidatos proclamados.
4. Realizada la votación, será proclamado Defensor el candidato que obtenga la mayoría absoluta de los miembros del Claustro. En el caso de que ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría absoluta en primera vuelta, se realizará una segunda a la que sólo podrán concurrir los dos candidatos con mayor número de votos. En esta elección se admitirá el voto por registro para ambas vueltas. Si ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría absoluta en primera y segunda vuelta se reiniciaría el proceso de elección.

Artículo 3

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria cesará por alguna de las siguientes causas:
 - a) *A petición propia, que deberá comunicar a la Mesa del Claustro.*
 - b) *Por expiración del plazo de su nombramiento.*
 - c) *Por fallecimiento o incapacidad sobrevenida.*
 - d) *Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.*
 - e) *Por haber sido condenado por delito, mediante sentencia firme.*
2. La vacante en el cargo se declarará por el Presidente del Claustro, salvo en el caso del apartado d). En este supuesto, la propuesta de remoción se dirigirá a la Mesa del Claustro en escrito motivado avalado por al menos un treinta por ciento de los claustales. La remoción se decidirá por mayoría absoluta del Claustro, previa audiencia del interesado y posterior debate.
3. Vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para la elección del nuevo Defensor en plazo no superior a quince días lectivos.
4. En los casos de cese por las causas a) o b), el Defensor permanecerá en funciones hasta la toma de posesión de su sucesor. Cuando el cese se produzca por alguna de las restantes causas, desempeñará sus funciones interinamente el Adjunto más antiguo en el cargo. En cualquier caso, dicho periodo en funciones no podrá exceder de un año.

TÍTULO III

COMPETENCIAS Y GARANTÍAS EN EL EJERCICIO DEL CARGO

Artículo 4

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria no estará sometido a mandato alguno, ni se le podrán dirigir instrucciones de ninguna autoridad académica y desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.
2. El Defensor no podrá ser expedientado ni sancionado por las opiniones que formule o los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo, durante su mandato ni durante los cuatro años siguientes a su cese.

Artículo 5

1. La condición de Defensor de la Comunidad Universitaria es incompatible con la pertenencia a cualquier órgano de gobierno universitario.
2. El ejercicio del cargo podrá eximir de la realización de las tareas que viniera desarrollando en la Universidad.

Artículo 6

1. El Defensor podrá supervisar todas las actividades de la Universidad dentro de los límites establecidos en el art. 1 de este Reglamento, cuidando, de oficio o a instancia de parte, que quede garantizado el pleno respeto a los derechos de los miembros de la comunidad universitaria para evitar situaciones de indefensión o arbitrariedad.
2. El Defensor podrá recabar la colaboración que considere oportuna para el desarrollo de su tarea.
3. El Defensor se dirigirá a los máximos responsables de los órganos de gobierno y administración de la Universidad.

Artículo 7

Los Adjuntos al Defensor serán elegidos por éste de entre los miembros de la comunidad universitaria y propuestos al Rector para su nombramiento.

Artículo 8

1. Los Adjuntos al Defensor se considerarán como personal al servicio del Claustro.
2. A los Adjuntos le será de aplicación lo dispuesto para el Defensor en los artículos 4 y 5.1 de este Reglamento.
3. Los Adjuntos al Defensor verán ajustadas sus obligaciones docentes, laborales o académicas en función de las actividades que desarrollen en el ejercicio del cargo.

Artículo 9

1. Los Adjuntos al Defensor cesarán o serán cesados por alguna de las siguientes causas:
 - a) A petición propia, que deberá comunicar al Defensor y a la Mesa del Claustro.
 - b) Por la toma de posesión de un nuevo Defensor.
 - c) Por fallecimiento o por incapacidad sobrevenida.
 - d) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido.
 - e) Por perder la confianza del Defensor una vez señaladas las causas de la misma a la Mesa del Claustro.
 - f) Por haber sido condenado por delito, mediante sentencia firme.
 - g) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo una vez informada la Mesa del Claustro por parte del Defensor.
2. La vacante en el cargo se declarará por el Rector a propuesta del Defensor.

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS

Artículo 10

1. El Defensor podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación para el esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Universidad en cualquiera de sus instancias, en relación con los miembros de ésta.

2. Las atribuciones del Defensor se extienden a la actividad de los órganos universitarios, así como de cualquier miembro de la comunidad universitaria, que actúe al servicio de la Universidad.

Artículo 11

1. Podrá dirigirse al Defensor toda persona vinculada a la Universidad de Valladolid que invoque un interés legítimo en relación con sus derechos como miembro de la comunidad universitaria sin restricción alguna.
2. Igualmente, podrá dirigirse al Defensor toda persona que, aun siendo ajena a la Universidad, resulte afectada por actos administrativos de ésta.

Artículo 12

1. Toda queja, tanto individual como colectiva, se presentará firmada por el interesado o interesados, mediante escrito razonado en el que consten los datos personales, sector universitario al que pertenece si estuviera vinculado a la Universidad, así como domicilio a efectos de notificación, dentro del plazo máximo de un año contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la queja.
2. Las decisiones del Defensor no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno.
3. Todas las actuaciones del Defensor de la Comunidad Universitaria son gratuitas.

Artículo 13

1. El Defensor registrará y acusará recibo de las quejas que se formulen, que tramitará o rechazará sin prejuzgar la veracidad de su contenido. En este último caso, lo hará en escrito motivado; pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender haya alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

2. El Defensor no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo sancionador y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso, velará por que la Universidad resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.
3. El Defensor rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación implique perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

Artículo 14

1. Admitida la queja, el Defensor promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso, dará cuenta de la misma remitiendo un extracto del contenido de la queja, garantizando la reserva de la identidad de su promotor o promotores, al órgano o instancia administrativa procedente con el fin de que, en el plazo máximo de quince días, se remita por su responsable informe escrito. Tal plazo podrá modificarse cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio del Defensor.
2. La negativa o negligencia del responsable o responsables del envío del informe inicial solicitado, podrá ser considerada por el Defensor como hostil y entorpecedora de sus funciones, por lo que la hará pública de inmediato y la recogerá con tal calificación en el informe anual al Claustro.

Artículo 15

1. Todas las instancias universitarias están obligadas a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor en sus investigaciones e inspecciones.
2. En la fase de comprobación e investigación de una queja o un expediente iniciado de oficio, el Defensor o sus Adjuntos podrán personarse en cualquier Centro o dependencia de la Universidad, para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.
3. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación.

Artículo 16

1. Cuando la queja afecte a la conducta de las personas al servicio de la Universidad, en relación con la función que desempeñen, el Defensor dará cuenta de la misma remitiendo un extracto del contenido de la queja al afectado y a su inmediato superior u órgano de quien aquél dependiera.
2. El afectado responderá por escrito, con la aportación de cuantos documentos y testimonios considere oportunos, en el plazo que se haya fijado.
3. El Defensor podrá comprobar la veracidad de la documentación aportada y proponer a la persona afectada la realización de una o varias entrevistas con la finalidad de obtener mayor información. Las personas afectadas que se negaran a ello podrán ser requeridas por aquél para que manifiesten por escrito las razones que justifican tal decisión.
4. La información que en el curso de una investigación pueda aportar cualquier persona afectada por la queja a través de su testimonio personal, tendrá carácter estrictamente confidencial, salvo lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, sobre la denuncia de hechos que pudiesen revestir carácter delictivo.

Artículo 17

El superior jerárquico u órgano que prohíba a la persona a sus órdenes o servicio responder a la requisitoria del Defensor o entrevistarse con él, deberá manifestarlo por escrito, debidamente motivado, dirigido a la persona a sus órdenes y al propio Defensor. En adelante, el Defensor dirigirá cuantas actuaciones investigadoras sean necesarias al referido superior jerárquico.

Artículo 18

Cuando las actuaciones practicadas revelen que la queja ha sido originada por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un órgano o miembro de la comunidad universitaria, el Defensor presentará un informe al Rector para que éste tome las medidas adecuadas para el restablecimiento de la situación perturbada.

Artículo 19

Las investigaciones que realice el Defensor o sus Adjuntos, así como los trámites procedimentales, se verificarán dentro de la más absoluta reserva, tanto con respecto a los particulares como a las dependencias y demás órganos universitarios, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor considere oportuno incluir en sus informes al Claustro. Así mismo, la información recabada en el curso de cualquier investigación tendrá carácter estrictamente confidencial.

TÍTULO V

PROCEDIMIENTO EN LAS ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Artículo 20

Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor podrá iniciar cualquier actuación para solucionar los desacuerdos y enfrentamientos sobre temas universitarios que se produzcan entre miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 21

1. Toda petición de mediación al Defensor se presentará en su Oficina mediante escrito en el que conste con claridad la pretensión que se plantea, el nombre y domicilio del solicitante o solicitantes y, en su caso, el colectivo de universitarios en cuya representación actúan.
2. Recibida una petición de mediación, ésta se comunicará a todos los directamente implicados de forma que quede constancia de su recepción y se recabará, al mismo tiempo, contestación escrita en la que se manifieste expresamente si se acepta o no la mediación.
3. Si en el plazo de quince días naturales desde la fecha de recepción de los escritos no se recibiera contestación en la Oficina del Defensor aceptando dicha mediación, se entenderá que ésta no ha sido aceptada.

Artículo 22

1. El Defensor comunicará por escrito a las partes implicadas la apertura del plazo que considere adecuado para que éstas puedan formular por escrito sus pretensiones y presentar los documentos en los que las apoyan.
2. Expirado este plazo, el Defensor convocará a las partes implicadas a una sesión conjunta en su Oficina en la que intentará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones que se formulen y proponiendo fórmulas transaccionales en las cuestiones controvertidas.
3. Las conclusiones y acuerdos que resulten de la sesión de mediación y conciliación se recogerán en un acta que deberán firmar todas las partes implicadas y el Defensor. Tales conclusiones y acuerdos tendrán carácter vinculante entre las partes implicadas.

TÍTULO VI

RESOLUCIONES, NOTIFICACIONES E INFORMES

Artículo 23

1. El Defensor, aún no siendo competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración universitaria, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquellos.
2. Si como consecuencia de sus investigaciones, el Defensor verificase que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los miembros de la comunidad universitaria, podrá sugerir al órgano o servicio competente la modificación de la misma.
3. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, el Defensor podrá instar al Rector a actuar en el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

Artículo 24

1. El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios advertencias, recomendaciones, recordatorios de

sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades de la Universidad estarán obligadas a responder por escrito en un plazo no superior a un mes.

2. Formuladas sus recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad afectada, o ésta no informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá poner en conocimiento del Vicerrector correspondiente, del Gerente o del propio Rector, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual, con mención del nombre de las autoridades que hayan adoptado tal actitud.

Artículo 25

1. El Defensor informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta obtenida de la Administración universitaria o personas implicadas, salvo en el caso de que ésta, por su naturaleza fuera considerada de carácter reservado. En las quejas colectivas, tal información se hará llegar al menos al primer firmante.
2. El Defensor comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, persona implicada o responsable de la dependencia administrativa afectada.

Artículo 26

1. El Defensor dará cuenta anualmente al Claustro Universitario de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico.
2. Un resumen de la Memoria será presentado oralmente por el Defensor ante el Pleno del Claustro, pudiendo intervenir los claustrales a efectos de fijar su postura.

Artículo 27

1. El Defensor en su Memoria anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por los órganos o las personas afectadas.

2. En la Memoria no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 14.2 y 24.2 de este Reglamento.
3. La Memoria anual será publicada para conocimiento de la comunidad universitaria.

TÍTULO VII

APOYO INSTITUCIONAL AL EJERCICIO DEL CARGO

Artículo 28

La Universidad de Valladolid proporcionará al Defensor de la Comunidad Universitaria y a su Oficina, una sede y los medios materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de sus fines, desde el mismo momento de su elección.

Artículo 29

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de esta institución se consignará, cada año, dentro de los presupuestos ordinarios de la Universidad.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La iniciativa para la reforma parcial o total del presente Reglamento corresponde a un tercio de los claustales o al Defensor de la Comunidad Universitaria. La aprobación del proyecto de reforma corresponderá al Claustro por mayoría simple.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

OFICINA DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

D^a. Pilar Abad García

ADJUNTOS DEL DEFENSOR

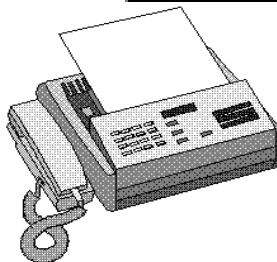
D. Eugenio Baraja Rodríguez- Sector P.D.I.

D^a. María Muñoz Gutiérrez - Sector P.A.S.

D. Víctor Gallego Ortega - Sector Estudiantes

COMO CONTACTAR CON EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

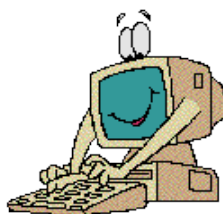
Por correo electrónico: defensor@uva.es



983 - 42 37 91



983 - 42 37 90



Dirección de internet: <http://www.uva.es/defensor>



Defensor de la Comunidad Universitaria

Edificio Rector Tejerina

Plaza de Santa Cruz, 6, 2ª planta 47002 Valladolid