

# MEMORIA

2006-2007

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

OCTUBRE 2007

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 2006 y el 1 de septiembre de 2007.

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 2006 y el 1 de septiembre de 2007, 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.

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.

*“... Patience and gravity of hearing is an essential part of justice...”*

(Francis Bacon, *Essay LVI. Of Judicature*)

## ÍNDICE

1. PRESENTACION DEL INFORME .....	p. 5
2. ACTUACIONES REALIZADAS .....	p. 9
2.1. DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES .....	p. 9
2.2. CONSULTAS E INTERVENCIONES .....	p. 11
2.2.1. DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS.....	p. 11
2.2.2. RESUMEN DE CONSULTAS .....	p. 15
2.3. EXPEDIENTES DE QUEJAS .....	p. 24
2.4. INFORMES .....	p. 33
2.5. OTRAS ACTUACIONES .....	p. 48
3. CONCLUSIONES.....	p. 54
4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ÓRGANOS SIMILARES .....	p. 59
5. CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS.....	p. 69
6. ANEXO I (Referencias estadísticas).....	p. 93
7. ANEXO II (Estatuto y Reglamento del Defensor).....	p.106

## 1. PRESENTACIÓN

El Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, en su Art. 26.1 dispone “ *El Defensor dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico*” . La Memoria que nos ocupa cubre el período 2006-2007 y constituye la octava Memoria anual de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria (DCU), y es la segunda que se presenta ante el actual Claustro de la Universidad de Valladolid.

Igualmente, esta Memoria, como las anteriores, responde tanto a lo dispuesto en la legislación vigente (LOU: 6/2001 y LOU: 4/2007) como en los Estatutos de la Universidad de Valladolid (209.f), donde su presentación ante el Claustro se considera una de las funciones del Defensor de la CU.

El contenido de la presente Memoria mantiene el perfil básico de las Memorias anteriores, hecho de un núcleo fundamental titulado: “Actuaciones realizadas: 1 de Septiembre de 2006 - 1 de Septiembre de 2007” y organizado en contenidos expresivos de:

- La Naturaleza de las actuaciones (2.2)
- Quejas tramitadas (2.3)
- Informes monográficos (2.4)
- Otras actuaciones (2.5)
- Balance final: Conclusiones (3)

Asimismo, dado el interés despertado, se mantienen las modificaciones incluidas en la Memoria anterior:

- (1) ampliación de la información ofrecida con respecto a la modalidad Consulta, la más utilizada por la agilidad que permite en la Oficina del DCU (2.2), ampliación que toma la forma de una *selección* de las mismas acompañada de un breve resumen (2.2.2 Resumen de Consultas) el cual resulta a la vez ilustrativo y orientativo para los miembros de la Comunidad Universitaria;

(2) reproducción de las Conclusiones de las Mesas de Trabajo de los Encuentros Estatales de Defensores Universitarios, con objeto de ofrecer una más amplia información a dichos miembros de los *resultados* de los debates de los DU en estos Encuentros, cuyos contenidos se hallan recogidos en el Apartado 4. de la Memoria. Esta segunda modificación aparece en el Apartado 5. (Conclusiones de las Mesas de Trabajo de los Encuentros Estatales de DU) al igual que en la Memoria anterior donde se ofreció por primera vez. Esta ubicación la sitúa junto al resto de los Apartados habituales de la Memoria, además del aludido núcleo fundamental. Dichos Apartados son:

- (4.) Relaciones con otros DU y Órganos similares
- (ANEXO I) Referencias Estadísticas
- (ANEXO II) Estatuto y Reglamento del DCU

Si efectuamos el habitual y rápido balance *comparativo* de la actividad realizada por la Oficina del DCU en el período que nos ocupa (2006-07), en relación a la correspondiente al período anterior (2005-06), dicho balance muestra una *disminución* en la modalidad Consultas de prácticamente el 20%, mientras se *mantiene* el número de Quejas (11). Esta situación resulta similar a la *tendencia* ofrecida por la Memoria anterior.

En la Oficina del DCU esta tendencia es considerada *positiva*, en línea con la idea del “menos es más” en cuanto a reclamaciones leves (Consultas), lo cual deja en evidencia tanto cierta **mejora** de la calidad universitaria, como un mayor conocimiento de las Normativas y la eficacia de la Institución del DCU, siempre atenta a la consecución de dicha mejora. El mantenimiento en el número de reclamaciones graves (Quejas) pone de manifiesto a su vez la necesidad de dicha Institución en la Universidad. Como es habitual, el tratamiento de ambos tipos de reclamación (Consultas y Quejas) ha sido llevado a cabo con la confidencialidad inherente a la naturaleza de la Institución (Reglamento DCU: 27.2).

En cuanto a otra modalidad de intervención por parte de la Defensora de la CU, los Informes monográficos, de los cuales se han elaborado seis para la presente Memoria (2.4), la atención se dirige hacia el interés de los contenidos. Este interés suele ser variable y los Informes, dirigidos a los Órganos ejecutivos y otros responsables, se hallan fundamentalmente orientados a poner en su conocimiento asuntos derivados de distintos tipos de intervención en la Oficina del DCU que pueden ofrecer algún tipo de repercusión en el conjunto del corpus universitario, tal y como prevé el Reglamento del DCU: *“...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. (Art. 24.1).*

Por otra parte, como queda recogido en los Apartados: 2.5, 4.y 5., la Defensora de la CU ha continuado su labor institucional. Ésta ha tenido lugar en distintos ámbitos, tanto españoles como europeos. La naturaleza de dichos ámbitos ha sido plural: Congresos de DU, Comisión Permanente de DU, relación con instituciones afines, Cursos de Verano etc. En todos ellos ha quedado patente el interés, la utilidad y la conveniencia de la Institución del DCU para las Universidades, tanto a nivel nacional como internacional, sobre todo en gratos a la vez que complicados tiempos de Convergencia.

Por su parte, la Oficina del DCU sigue siendo el mismo espacio de puertas abiertas a todos los miembros de la CU, y, desde ella pretendemos fomentar actitudes de concordia y de honestidad científica.

Finalmente, solo reiterar de nuevo ante este Plenario el ofrecimiento que vengo expresando desde mi primera Memoria anual (2004-05): la voluntad de colaboración con el Claustro por parte de esta Defensora y su equipo en materia

de *propuestas generales de mejora* para nuestra Universidad, tanto en cuanto a la canalización de los temas, como al seguimiento de los mismos.

Concluyo expresando el reconocimiento de la Defensora de la CU y miembros Adjuntos a cuantas personas han acudido y acuden a la Oficina del DCU por su confianza, así como al Rector y demás Órganos de Gobierno, Decanos, Directores de Departamento y responsables de los Servicios de la UVA por su permanente disponibilidad y consideración para con la Institución del DCU.

Valladolid, Octubre 2007



## 2. ACTUACIONES REALIZADAS ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2007 Y EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2008

### 2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES

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

**La Consulta diaria.**- Se trata de la actuación más frecuente y ágil. Permite cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria y otras personas ajenas a la misma sobre las reclamaciones y 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

**Las Intervenciones.**- Corresponden a las actuaciones que se hacen necesarias como consecuencia de la naturaleza del problema que se plantea en la Consulta correspondiente o por las características del mismo. Se realizan mediante gestiones personales, o por otros medios, ante los responsables de los órganos universitarios que pueden dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionen la información necesaria. Estas actuaciones, así como la Consulta diaria, permiten resolver reclamaciones sin ningún tipo de actuación por escrito y no requieren burocracia, quedando, en todo caso, constancia interna por escrito en la Oficina del Defensor de las gestiones realizadas, así como el resultado de las mismas.

**Las Quejas.**- En aquellos casos en que se presente y se admita a trámite una Queja en la Oficina del Defensor, resulta obligado realizar actuaciones conforme al Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria. Para utilizar este procedimiento de Queja el perjudicado suele haber hecho uso 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. En este sentido, bastantes de las Quejas que se tramitan han pasado, previamente, por actuaciones de Consulta que, por una u otra razón, no han permitido dar una solución a la Queja tratada.

**Las 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.

**Las 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 los problemas de la vida universitaria. Se trata de una vía de actuación en la que las partes implicadas deben sentarse, de común acuerdo, alrededor de una mesa para solucionar sus diferencias con la mediación del Defensor.

**Las 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 siempre conlleva actuaciones por escrito y no se realiza con frecuencia.

Finalmente, en relación con el catálogo de actuaciones enumeradas, cabe añadir que la experiencia cotidiana en la Oficina del Defensor aconseja potenciar las actuaciones más ágiles de *Consulta, intervención y mediación*, de cuyo más afines a la filosofía conciliadora de la Institución del Defensor, frente a las más lentas y burocratizadas que constituyen las *quejas*, a menudo consecuencia de actuaciones inicialmente de *Consulta* que resultan insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

Como en Memorias anteriores, las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor durante el período 2006-2007 se recogen en el presente capítulo articuladas en cuatro apartados (2.2; 2.3; 2.4; 2.5). según la comentada naturaleza de las mismas.

## 2.2 CONSULTAS E INTERVENCIONES

### 2.2.1 Distribución de Consultas

La modalidad Consulta constituye como se ha dicho la que ofrece mayor agilidad en cuanto al tratamiento de los temas. Asimismo, esta modalidad manifiesta la confianza de cuantos se acercan a la Oficina del DCU con el fin de obtener el reconocimiento de sus derechos en el ámbito universitario.

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2006 hasta el 1 de septiembre de 2007 el total de Consultas realizadas asciende a 174, es decir, aproximadamente un 20% menos que en el ejercicio anterior.

Hemos distribuido dichas Consultas en el siguiente recuento:

- **Acceso a la Universidad.-** Se mantiene el número de Consultas en esta área con respecto al año anterior, correspondiendo una a *Gestión* y la otra a *Docencia*.
- **Becas y Ayudas.-** Las Consultas en este apartado se mantienen estables con respecto al periodo anterior. De las 9 Consultas computadas, 4 pertenecen a *Prácticas en Empresa*, el resto se distribuyen entre las subáreas siguientes: Comisión para las ayudas del *Programa Socrates*, *Gestión*, *Programa Faro*.
- **Convalidaciones.-** El número de Consultas se mantiene con respecto al año anterior en este área temática. Las 9 Consultas realizadas corresponden a *Créditos de Libre Elección*, *Prueba de Conjunto*, *Recurso de Convalidación* y *Programa Socrates*.
- **Docencia e Investigación.-** En esta área se observa un cierto aumento con respecto al año anterior: 31 frente a 25. De las 31 Consultas recibidas, lo más significativo son las que se refieren a *los Criterios de adjudicación de*

*docencia* (6 Consultas), 3 Consultas manifestando disconformidad con el sistema de *Evaluación de la Actividad Investigadora* y una Consulta, pasada a Queja, sobre el derecho de un docente a disponer de un espacio para realizar su labor investigadora en su Centro. Otros sub-apartados de esta área hacen referencia a *Incumplimiento de Normativa (R.O.A.)*, *Docencia no impartida*, *Problemas de comportamiento tanto de docentes como de discentes*.

- **Exámenes.-** Este sigue siendo el área que presenta mayor número de reclamaciones con 55 Consultas. El subárea más destacado con 14 Consultas ha resultado ser *Revisión*, siendo también destacables otros subáreas como *Coincidencia de fechas/horarios* y *Realización*, con 3. Se observa que el problema de *alumnos sorprendidos en situación de fraude* aumenta considerablemente con respecto al año anterior. Igualmente ha habido reclamaciones sobre la *calificación final* en los casos en los que debiendo figurar un suspenso figura un N.P. Los alumnos lo reclaman en los casos en los que necesitan haber agotado al menos las cinco convocatorias exigidas en el R.O.A. para solicitar Tribunal de Compensación.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** En este caso se ha producido un notable descenso de las Consultas con respecto a la Memoria anterior, pasando de 33 a 19. Dentro de la variedad de temas que presenta este campo, el más repetido ha resultado ser *Cambio de grupo*.
- **Infraestructuras y Obras.-** También aquí se observa un descenso significativo del número de Consultas, con un total de 2, una referente a vehículos siniestrados en aparcamientos de la UVA y la otra sobre la precaria situación de los Centros de Segovia.
- **Normativas.-** Igualmente se constata que el número de Consultas correspondientes a este apartado ha disminuido de 24 a 10. De las Consultas recibidas, los subáreas más destacados son los correspondientes a Normativas de *Practicum* con 3 Consultas, *Evaluación de la actividad docente* y la aplicación del *Estauto del Personal Investigador*.

- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** En este caso el número de Consultas prácticamente es el mismo ; de las 3 Consultas registradas, una es sobre un *Master* y las otras dos sobre *Docencia*.
- **Servicios a la Comunidad.-** De las 7 Consultas presentadas durante este periodo, el subárea que destaca es el correspondiente a *Instalaciones Deportivas*. Cabe destacar 2 Consultas sobre la existencia de alojamientos para estudiantes de la UVA en el Campus de La Yutera (Palencia).
- **Temas Laborales.-** Aumenta ligeramente el número de Consultas con respecto a la Memoria anterior (de 12 a 14) ; de ellas, 3 se refieren a problemas de *Gestión*, 2 a *Procesos Selectivos*, 4 a *Docentes*, 1 a *Accidentes Laborales* y otra a *Cobro de Atrasos*.
- **Otros.-** Este apartado, en el que se observa un descenso de algo más del 50% con respecto a la Memoria anterior (de 20 a 9), resulta ser una miscelánea al no poder incluirse éstas en los grupos anteriores. Estas Consultas, en su mayoría, se refieren a problemas de *Comportamientos impropios*, *Amenazas* y *Disciplina dentro y fuera del aula*.

Todas las Consultas de este periodo se encuentran cerradas, habiéndose resuelto la mayor parte de ellas de modo inmediato. En términos globales, en el 20% de los casos, la Consulta se ha resuelto sin generar ningún tipo de Intervención o Actuación ; en un 74,25% se han realizado Intervenciones, mientras que el número de Actuaciones ha sido de un 5,75%.

La valoración de la Consulta se efectúa desde el punto de vista e interés de la persona que la realiza, como se observa en el gráfico correspondiente que aparece en el Anexo I de esta memoria.

En el 23% de los casos las Consultas han sido **orientativas** y han resultado **satisfactorias** el 53% de ellas. En el apartado de **sin valorar** han sido incluidas un 10% de las Consultas realizadas, correspondiendo a los restantes apartados de **parcialmente**

**satisfactorias y no satisfactorias** para el interesado un 6% y un 8% respectivamente del total de 174 Consultas del periodo 2006-2007. Finalmente, las Consultas Pendientes de Información representan el 2%.

En relación con los colectivos que han realizado Consultas, el 68% de ellas corresponde al sector Estudiantes; el 15 % el sector de Personal Docente e Investigador (PDI); y el 5% al sector de Personal de Administración y Servicios (PAS) y el 12% restante al denominado Otros que comprende a las personas que, habiendo utilizado la Oficina del Defensor, no tenían vinculación con la Universidad de Valladolid.

En la Memoria correspondiente al año 2001-2002 se incluyó, por primera vez, tanto una **valoración de la actuación de la Universidad** como las **causas o motivos de mala administración**, y así se ha hecho en las Memorias sucesivas. En esta ocasión, se considera que no es necesario incluir estas gráficas puesto que la actuación de la Universidad ante la solicitudes de la Oficina del DCU ha sido invariablemente buena, por lo cual no ha generado reclamaciones. Otros datos de interés son: Tiempo de tramitación; Distribución por Áreas y Campus, así como por Meses, Sectores y Valoración, y la correspondiente comparativa de Consultas presentadas en la Oficina del Defensor desde su puesta en funcionamiento.

## **2.2.2. Resumen de Consultas**

Como hemos hecho referencia en la Presentación de esta Memoria, recogemos aquí una *selección* de Consultas presentadas a la Oficina del DCU acompañadas de una breve descripción de las mismas, con el fin de ampliar y mejorar la información y por el componente orientativo de algunas de ellas para el conjunto de la Comunidad Universitaria. El listado de las mismas aparece por orden alfabético-temático.

### **Acceso a la Universidad**

#### **C07/05/003**

Un alumno solicita que le sea devuelta una documentación presentada por su Centro de Procedencia (IES) en el momento de la realización de las PAU. Solicitada

información al Servicio de Alumnos se confirma que la citada documentación no había sido presentada. El alumno pensaba que la documentación que él depositó en su Centro había sido debidamente transmitida al Servicio de Alumnos de la UVA. Quedó demostrado que toda documentación depositada en la UVA es debidamente registrada.

## **Becas y Ayudas**

En este Apartado, las Consultas más relevantes son las relacionadas con las Prácticas en Empresa y las ayudas a movilidades.

### **C07//04/007**

Un estudiante se queja del retraso sufrido en la devolución del importe de la matrícula, que había solicitado tras haber obtenido beca. Consultado el Servicio correspondiente se nos informa que al alumno ya ha recibido la devolución.

### **C07/07/004:**

Un estudiante abandona una estancia en Inglaterra financiada con una beca Faro. Quiere que le paguen los gastos de viaje y estancia. Se solicita información y se le trasmite: no hay financiación si la causa del abandono es injustificada.

## **Docencia e Investigación**

### **C07/03/010**

Un grupo de alumnos se queja del comportamiento de un/a profesor/a en clase (amenazas, trato incorrecto, insultos...). Acuden a la Dirección del Departamento correspondiente y al Decano de su Centro. La ODCU les aconseja esperar respuesta. El problema se resolvió con la intervención de la Dirección del departamento.

### **C07/06/003 – C07/05/001**

En estas dos Consultas, dos miembros del PDI se quejan de los criterios de adjudicación de docencia en su Departamento. Las personas habían presentado ante el Consejo de Departamento los criterios normativos al respecto publicados en la web de la

UVA. La ODCU se pone en contacto con la Dirección del Departamento, en el primer caso, que explica que los criterios se aplican ponderando las variables que entran en juego. Finalmente, el problema se resuelve en el propio Consejo Departamento. En el segundo caso, la ODCU no puede intervenir por estar abierto un Expediente de información reservada.

#### **C07/05/006**

Un estudiante presenta una reclamación sobre la realización de exámenes Parciales fuera del periodo establecido al efecto y el posterior problema de calificación de dicho examen. Dado que se realiza en periodo de docencia y no en periodo de exámenes, la ODCU interviene en el sentido de recomendar al profesor/a de la asignatura que se ciña al ROA y que debe respetar rigurosamente los criterios de evaluación establecidos en la ficha de la asignatura.

#### **C07/05/015 – C07/08/004**

Dos miembros del PDI solicitan que se considere el proceso de evaluación de la actividad investigadora; en el primer caso, en cuanto al cómputo de las actuaciones de referee; esta Consulta ha sido pasada a Queja (2.3). El segundo caso, relativo al cómputo temporal en los casos en los que ha habido bajas médicas, bien por enfermedad, bien por maternidad, la Defensora lo incluye en el Informe dirigido a la Vicerrectora de Investigación mediante Informe (2.4).

#### **Exámenes:**

Este apartado sigue siendo el más numeroso, si bien se detecta un descenso tanto en el número de Consultas como en los problemas que derivan del desconocimiento del ROA. Aún así, el desconocimiento o bien el hecho de ignorar dicho Reglamento de Ordenación Académica sigue siendo la causa de la mayoría de las reclamaciones.

#### **C07/01/009**

Una alumna solicita revisión de un examen ante la Comisión de Garantías de su Centro. El dictamen de la Comisión se dilata excesivamente (más de seis meses). La ODCU contacta con la Dirección del Centro, que nos comunica el celo de dicha Comisión



por resolver el problema de manera satisfactoria, tanto para el docente implicado como para la alumna. Contactados ambos, están de acuerdo en lo que propone la Comisión.

**C07/01/001**

Una profesora sorprende a un alumno en situación de fraude durante la realización de un examen. El alumno es expulsado del aula y sale profiriendo amenazas. La ODCU sugiere que la profesora se apoye en el art. 11.5 del ROA, en lo que respecta al ámbito académico. En cuanto al problema de comportamiento, la Oficina recomienda que lo ponga en conocimiento de la Dirección de su Departamento, del Decano del Centro y de la Vicerrectora de Estudiantes.

**C/07/02/001**

Varias Consultas hacen referencia al problema que plantea este alumno, según el cual si un profesor no se presenta a realizar un examen, “tendría que dar aprobado general”. La ODCU informa que el aprobado general no existe, y que el art. 9 del ROA establece las condiciones para estos casos.

**C07/06/001**

Un estudiante reclama sean aplicados los criterios de evaluación anunciados en la ficha de la asignatura. Se da la coincidencia que la asignatura tiene dos fichas, una en la web de la UVA y otra distinta en la web del Centro. La OCDU recomienda al alumno que acuda a la revisión y que hable con el profesor; que firme el documento de revisión de exámenes especificando lo ocurrido si hubiera irregularidades. Tras esperar un mes la información del alumno al respecto, la Oficina da la Consulta por cerrada.

**C07/03/001**

Esta Consulta es indicativa de un problema que se ha presentado reiteradas veces. Los alumnos reclaman, en los casos de asignaturas de fin de carrera, que el profesor no ponga en el acta N.P, sino suspenso, para poder así solicitar tribunal de Compensación. Desde la ODCU se ha recomendado en estos casos que los miembros del PDI trasladen al acta exactamente la calificación obtenida por el alumno.

**C07/03/003**

Un alumno suspende una asignatura en la última convocatoria; el profesor le propone solicitar la convocatoria de gracia, guardarle una parte del examen y realizar únicamente la otra parte, exigiéndole sacar una puntuación de notable alto en esta segunda parte para poder así superar la asignatura. El alumno nos informa que esta situación ya se ha repetido. Igualmente nos informa que tiene dificultades para contactar con dicho profesor porque no tiene publicados los horarios de tutorías. La ODCU se pone en contacto con el profesor al verificar que su asignatura no tiene publicados en la ficha los Métodos y Criterios de Evaluación y que tampoco tiene publicados los horarios de tutoría. La oficina le recuerda que tiene obligación no sólo de publicar dichos criterios sino de observarlos rigurosamente. El profesor ignoraba esta obligación. Igualmente ignoraba la obligatoriedad de las tutorías. Se le remite al ROA, con el ruego de ceñirse al Reglamento en ambos sentidos.

**C07/03/006 – C07/03/011**

Dos estudiantes se quejan de la decisión adoptada por un profesor en cuanto a la publicación de las notas de una signatura de primer cuatrimestre: el profesor les comunica que ha decidido publicar las notas en junio con el fin de que los alumnos acudan a las prácticas, que no aparecen como obligatorias en los Criterios de Evaluación de la asignatura. La ODCU remite al alumno al ROA y le solicita más información. Uno de los alumnos no respondió. El otro informó que habían remitido escrito al Profesor que figuraba como coordinador de la asignatura. Volvimos a solicitar información. Al no obtener respuesta y tras un tiempo de espera, las Consultas se cerraron.

**C07/05/010**

Un grupo de alumnos reclama su derecho a dos convocatorias por curso y exponen el problema de un pre-requisito que hurta ese derecho. Se recomienda que manifiesten por escrito los incumplimientos del ROA a la Dirección del Departamento, que lo resuelve satisfactoriamente.

#### **C07/06/006 – C07/06/007**

. El problema que plantean ambas Consultas es el cambio en los Criterios de Evaluación sin previo aviso. En ambos casos la ODCU requiere de los profesores el cumplimiento de lo establecido en el ROA.

#### **C07/06/012**

Un profesor sorprende en situación de fraude a dos estudiantes durante la realización de un examen. Tras expulsarles del aula les dice que están suspensos en junio y en septiembre. Los alumnos quieren saber si esto es así. La Oficina les remite al ROA.

#### **C07/07/006 – C07/07/014 – C07/07/016**

Alumnos sorprendidos en fraude durante la realización de un examen. La ODCU tras ponerse en contacto con los profesores les sugiere ceñirse a lo estipulado en el ROA.

#### **Gestión de Matrícula y Expedientes**

El descenso observado en el número de Consultas de este apartado es muy indicativo: la mayoría de las Consultas reclaman sobre las dificultades que planten los cambios de grupo, o bien son orientativas.

#### **C07/06/017**

Un alumno reclama su derecho a matricularse en un Master; el alumno incumple un requisito y así se lo comunica la UVA mediante Resolución Rectoral. La ODCU no puede intervenir en este caso.

### **C06/11/011 – C06/11/013**

En ambas Consultas, grupos de alumnos acuden a la ODCU para manifestar la dificultad que existe en su Centro para realizar cambios de grupo. La ODCU informa que dichas solicitudes deben solicitarse por escrito debidamente razonado. Los alumnos nos facilitan copia de los escritos presentados en tiempo y forma ante la Dirección de su Centro. La Oficina se pone en contacto con el Centro y la Dirección del mismo explica que quizá haya prejuzgado la veracidad de lo expuesto en los escritos de solicitud. La Oficina recomienda que se atiendan dichas solicitudes cuando se atengan a lo exigido por la Normativa al respecto. La Dirección del Centro acepta la recomendación.

### **C07/07/20**

Un futuro estudiante se queja de la discriminación de la que sería objeto al no ser considerado su Premio Extraordinario de Bachillerato en Castilla y León por haber sido concedido en Galicia. La ODCU se pone en contacto con el Servicio de Alumnos de la UVA que nos informa que el RD 66/2007, de fecha 6/07/2007 elimina los límites autonómicos a los efectos. Así se le comunica al alumno.

## **Infraestructuras y Obras**

### **C07/09/023**

Un usuario de un aparcamiento de la UVA manifiesta su malestar al comprobar desperfectos en su vehículo ocasionados mientras estaba estacionado en dicho aparcamiento. La ODCU le pone en contacto con la Gerencia de la UVA.

## **Normativas**

### **C07/04/008**

Un estudiante pregunta por la normativa de un practicum. Se le remite a su Centro.

### **C07/05/008**

Un estudiante denuncia que en una Facultad se incumple la Ley 28/2005. Esta Consulta fue pasada a Queja (2.3).

## **Otros**

### **C07/01/01**

Un miembro del PDI es agredido por un alumno. La agresión es comunicada a la ODCU y al Decano de su Centro. Al intervenir el Centro, la ODCU no interviene.

### **C07/03/005**

Un grupo de alumnos pregunta qué implicación tiene un Centro en la organización de una fiesta de graduación que desearían organizar. Se les informa que ninguna más de la que el propio Centro desee tener.

### **C07/05/013**

Un titulado de la UVA reclama que el compromiso ético de la UVA se extienda a las relaciones de la Universidad con las empresas. La Oficina da traslado al Rector de dicha solicitud.

## **Servicios a la Comunidad**

### **C07/03/008 – C07/04/004**

En ambos casos se pregunta por la reapertura de la Sala de ordenadores del Alfonso VIII. La Oficina solicita información al Servicio correspondiente que nos comunica que dicha sala no se reabrirá en un futuro inmediato por razones de instalaciones y que los alumnos disponen en cada Centro de una sala de ordenadores de uso común. La Oficina lo traslada a los interesados.

## **Temas laborales**

En este apartado se recibe un tipo de Consultas que sistemáticamente deben ser reconducidas a instancias estrictamente laborales, como Convenios Colectivos o Gerencia.

#### **C07/01/003 - C07/01/004**

Ambas Consultas hacen referencia a Bolsa de empleo y Procesos Selectivos. En los dos casos, al ser meramente orientativas, la Oficina les remite a los Servicios correspondientes.

#### **C07/01/006**

Accidente laboral de un profesor al desplomarse la carcasa que alberga una pantalla en el aula en el que está impartiendo clase. Pregunta si tiene derecho a indemnización. La ODCU le remite al Servicio de Personal.

#### **C07/06/09**

Una profesora solicita transformación de su plaza en tiempo y forma ante la Dirección de su Departamento. Tras constatar que dicha solicitud no ha sido trasladada en su integridad al Vicerrectorado correspondiente, acude a la Oficina del DCU. Esta Consulta fue pasada a Queja (2.3).

### **2.3 EXPEDIENTES DE QUEJA**

En cumplimiento del Art. 27.1 del Reglamento del DCU: "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.", dedicamos este Apartado a la consideración de los expedientes de Queja tramitados en la Oficina del DCU.

Durante el período cubierto por esta Memoria (2006-2007) se han tipificado y tramitado como Quejas 11 reclamaciones presentadas en la Oficina del DCU, y una más fue desestimada por carencia de fundamento (RDCU, Arts. 27.1 y 13.3 ). Nueve de las once Quejas admitidas a trámite han quedado cerradas. Se ha producido la circunstancia de que a dos de ellas hubo que darles traslado, una al Rector y otra al Secretario General

de la UVA; y otras dos a sendos Vicerrectores por implicar temas de su respectiva competencia, todo ello en aras del mejor funcionamiento de nuestra Universidad y de la defensa de los derechos de sus miembros. Asimismo dos de las Quejas han quedado abiertas, a la espera de recibir información para que sea considerado el procedimiento a seguir en cada caso.

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) se hallan distribuidos en las áreas temáticas antes mencionadas (2.2.).

Por orden alfabético y de forma más detallada, la distribución de Quejas por áreas temáticas es la siguiente:

### **Docencia e investigación (I)**

El mayor número de Quejas tramitadas en esta Memoria corresponde al presente contenido temático, tanto en su vertiente académica como laboral.

La Queja **Q/0701/01** presentada en la Oficina del DCU por un miembro del sector estudiantes de la UVA, transmite a la Defensora de la CU su indignación por no haber comenzado a impartirse la asignatura “.....” de su titulación en el mes de Enero, cuando debía haber empezado en Octubre.

La gravedad de la situación determinó una rápida admisión a trámite así como que la Defensora utilizara la modalidad de la Intervención directa para dirigirse sin demora a los Vicerrectores de Ordenación Académica y Profesorado y del Campus correspondiente, con el fin de que se remediara cuanto antes la situación. La intervención de la Defensora fue inmediatamente atendida por ambos responsables. En consecuencia, no hubo necesidad de continuar con los trámites en la Oficina del DCU (RDCU, Art. 13.2) dado que ambos Vicerrectores resolvieron el problema tanto a nivel académico como disciplinario.

La complejidad de la Queja **Q/0701/02**, sus remotos orígenes en una Consulta del año 2005 (C0503/05), así como la prácticamente nula colaboración del responsable último del problema con la Oficina del DCU, han determinado que ésta haya sido una de las Quejas de la cual la Defensora de la CU ha dado traslado al Rector.

En ella el interesado acude a la Oficina del DCU para expresar su disconformidad con un acuerdo del Consejo del Departamento de “.....” , el cual no da su aprobación a la Tesis Doctoral del reclamante (doctorando), y para solicitar la intervención de la Defensora en el asunto.

Realizada la admisión a trámite, se inician actuaciones, tanto de comunicación sumaria a los implicados (RDCU, Art. 14.1), como de solicitud de informes a los mismos: Presidente de la Comisión de Doctorado; Director del Departamento, Director de la Tesis Doctoral, Doctorando (reclamante); y mantenimiento de reuniones en la Oficina del DCU, tanto con el reclamante, como con el Director del Departamento implicado. El Director de la Tesis no acudió a la reunión que le fue propuesta y aceptó en su momento.

La información recibida en la Oficina, fue exhaustiva por parte del Presidente de la Comisión de Doctorado, así como por parte del Director del Departamento; y escasa y ambigua la procedente del Director de la Tesis.

Considerada detenidamente la documentación recibida, así como oídas (“casi” todas) las partes, y, dadas las irreductibles posturas de las mismas; en conformidad con el Art. 18 del Reglamento del DCU, la Defensora tomó la decisión de **dar traslado** al Rector, con el fin de que, si lo estimaba oportuno, promoviera las acciones necesarias con objeto de delimitar responsabilidades y dar solución al largo y enconado asunto planteado, lo cual se comunicó al interesado (RDCU 25.1).

En la Queja (**Q/0705/03**) el interesado, miembro del sector del P.D.I. de la UVA , solicita la intervención de la defensora de la CU en cuanto a la baremación correspondiente al proceso PRISMA EVALUACIÓN, concretamente en lo que afecta al campo “Referee de Revista” y la computación del número de actuaciones.

Considerado el tema en la Oficina del DCU, la Defensora toma la decisión de **dar traslado** del asunto (RDCU, Art. 24.1), mediante Informe (Ver: **2.4**), a la Vicerrectora de Investigación.



## **Docencia e investigación (II): Temas Laborales**

La interesada de la Queja **Q/0704/01**, miembro del sector P.D.I. de nuestra Universidad, solicita la intervención de la Defensora de la CU dirigiéndole a la vez copia de un escrito por la interesada enviado al Director del Departamento de “.....”, al cual está adscrita, así como a otros responsables universitarios. En este escrito comunica su necesidad de encontrar un espacio adecuado para instalar un laboratorio, con el fin de poder continuar el trabajo de investigación correspondiente a los Proyectos que dirige.

Una vez admitida a trámite la Queja, la Defensora solicita información al respecto a los responsables de Campus (Vicerrector), de Centro (Director) y Director del Departamento al cual está adscrita la reclamante (RDCU 14.1), quienes remiten y comunican verbalmente distinta información y documentación.

Al revelarse la anterior insuficiente, y ante la dificultad de hallar una salida consensuada, rápida y satisfactoria al problema, se mantienen reuniones en sede de la Oficina del DCU, tanto con la reclamante como con el Director del Departamento aludido y con otra profesora afectada por el problema. En estas reuniones, se transmite a los dos últimos la necesidad de que el problema sea resuelto cuanto antes en Consejo de Departamento, aspecto que asimismo se comunica *por escrito* al Director responsable del Departamento mencionado (instándole a remitir a la Defensora el acuerdo del Consejo) dado que la situación planteada demanda que ésta sea considerada por todos los profesores del mismo. Esta Queja ha quedado *abierta* a la espera de que se agote el plazo de 15 días solicitado a esta Defensora por el Director para solucionar el problema en escrito posterior a la reunión del Consejo de Departamento.

En la Queja **(Q/0706/01)** la reclamante, también miembro del sector P.D.I. de la UVA, solicitó la intervención de la Defensora de la CU, en relación al hecho de que el Director de su Departamento no había cursado en su momento su solicitud de transformación de plaza, con lo cual, dicho Director efectuó un traslado incompleto de solicitudes de transformación a la instancia universitaria competente.

Admitida a trámite la Queja, y, efectuadas las actuaciones pertinentes al caso (solicitud de información a las partes), la Defensora en conformidad con el Art. 24.1 del Reglamento del DCU, remitió al Director del Departamento de “.....” la siguiente **recomendación**: que en lo sucesivo deberá dar traslado de *todas* las opciones de transformación que soliciten los profesores de su Departamento. En conformidad con el Reglamento del DCU, esta resolución fue comunicada a la interesada (Art. 25.1)

### **La recomendación fue aceptada**

### **Exámenes**

La Queja **Q/0705/01** planteada por un miembro del sector Estudiantes, ofrece, digamos, una “pequeña historia” en cuanto a su tramitación. En primer lugar fue tipificada como Consulta, y, posteriormente, el interesado remitió dos escritos de “Solicitud de Queja” que fueron desestimados por considerarse improcedente e inviable lo que en ellos se solicitaba. Finalmente, el interesado remitió un tercer escrito modificando sustancialmente su solicitud, escrito que fue admitido a trámite como Queja.

En este escrito el reclamante solicita la intervención de la Defensora de la CU, en relación a lo que considera incumplimiento de los “Criterios de Evaluación” en cuanto a la realización de exámenes Parciales por parte de la profesora de la asignatura “.....”

Tras desarrollar el procedimiento subsiguiente a la admisión a trámite como Queja, incluidos el traslado de un “extracto” de la misma (RDCU, Art. 14.1) y la solicitud de información, tanto a la profesora afectada como al Director del Departamento, y, estudiada esta documentación, la Defensora se dirigió a dicha profesora para formularle la siguiente **recomendación** (RDCU, Art. 24.1): que en lo sucesivo, se ciña estrictamente a lo dispuesto en el ROA en cuanto a la realización de exámenes Parciales (Título IV (Exámenes y Calificaciones) Art. (9.6), y, en consecuencia, observe directamente los “Criterios de Evaluación” establecidos en la ficha de su asignatura. La resolución fue comunicada al reclamante (RDCU 25.1).

### **La recomendación ha sido aceptada.**

La Queja **Q/0707/01**, formulada por un miembro del sector estudiantes, solicitaba, la intervención de la Defensora de la CU ante un caso de incumplimiento, por parte de un grupo alumnos, de las normas debidamente anunciadas en la Convocatoria de Examen de la asignatura “.....”, con lo cual se producía un agravio comparativo con el resto de sus compañeros.

Llevado a cabo el procedimiento formal en casos de tramitación de Quejas en la Oficina del DCU, se recabó información tanto del reclamante y del Director del Departamento de “.....” como de los profesores afectados (RDCU 14.1).

Considerado el problema, y valoradas las aportaciones de las partes, la Defensora de la CU se dirigió a dicho Director para trasladarle, con el ruego de hacerla extensiva a los profesores afectados, la siguiente **recomendación** (RDCU 24.1): que, en el caso planteado, procedía la aplicación del Art. 11.5 del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) de la UVA. Esta resolución fue comunicada al interesado (RDCU 25.1).

**La recomendación fue aceptada.**

## **Temas Laborales**

En la Queja **Q/0609/02** un técnico de laboratorio se dirigió a la Defensora de la CU con el fin de solicitar su intervención, al entender que el Director del Departamento de “.....” actuaba indebidamente en relación a temas de funcionamiento del laboratorio lo cual perjudicaba tanto a él mismo, en su contrato laboral, como a algunos estudiantes implicados en el proceso; y que se le adeudaban ingresos de diversa cuantía por distintos conceptos.

En la Oficina del DCU se inician los trámites pertinentes, y se abren actuaciones, tanto de solicitud de información a las partes afectadas, como de entrevistas con las mismas (RDCU 14.1). Finalmente, y, dado el fuerte sesgo económico que tomaba la cuestión, la Defensora de la CU optó por **dar traslado** del asunto al Secretario General de la UVA (RDCU 24.1) con el ruego de que fuese considerado el procedimiento oportuno al caso. De ello se informó al interesado (RDCU 25.1).

## Normativas

La Queja **Q/0609/01** corresponde a la solicitud de intervención de la Defensora de la Comunidad Universitaria por parte de un miembro del sector estudiantes de la UVA, para denunciar que en un espacio abierto (“patio”) de la Facultad de “.....” se incumplía la actual Normativa legislativa y universitaria anti-tabaco.

Ante el hecho denunciado, se produjo la oportuna admisión a trámite, y la Defensora de la CU inició actuaciones, dirigiéndose, en primer término a la persona responsable de dicha Facultad para comunicarle un extracto de la Queja (RDCU 14.1). Esta persona comunicó a la Defensora, que, al desconocer a qué espacio se refería el reclamante, había tomado la decisión de colocar escritos, recordando la prohibición de fumar, en las distintas puertas de su Facultad, acción que le agradeció la Defensora.

No obstante, se continuaron las investigaciones en la Oficina del DCU en relación al espacio aludido hasta identificar el mismo, y, dado que, finalmente, dicho espacio no pertenecía a la Facultad denunciada, la Defensora de la CU **dió traslado** al Vicerrector de Infraestructuras del asunto (RDCU 24.1), lo cual fue debidamente comunicado al reclamante (RDCU 25.1).

## Otros

Este apartado recoge, como hemos visto anteriormente (2.2), las reclamaciones más misceláneas y, en ocasiones, complejas que se generan en la Comunidad Universitaria.

En este epígrafe incluimos la Queja **Q/0705/02** mediante la cual un miembro del sector del P.D.I. insta la intervención de la Defensora de la CU con el fin de aclarar responsabilidades en relación a la desconexión de un armario congelador en un laboratorio de forma necesariamente voluntaria, produciéndose el efecto negativo de subir la temperatura de manera drástica, en perjuicio de las muestras allí conservadas procedentes de distintos grupos de investigación.

Tras ser aplicadas las distintas fórmulas de tramitación de Quejas en la Oficina del DCU, la Defensora dirigió escritos de solicitud de información a las distintas autoridades académicas: Vicerrector de Campus; Director del Centro de “.....”; Director del Departamento de “.....”; Director del Departamento de “.....”, remitiendo a todos ellos un extracto de la Queja (RDCU 14.1).

Hasta el momento de redactar esta Memoria solamente el Vicerrector de Campus ha respondido por escrito a la solicitud de información por parte de la Defensora de la CU, en los siguientes términos: “..... *En el caso de desconexión intencionada, hay que destacar que se trataría de un hecho dirigido a producir trastornos importantes, por lo que si esto fuese probado y descubierta la persona causante, debería ser sujeto de un expediente disciplinario ..... En adelante, y en aras a tratar de evitar este tipo de sucesos , estoy poniendo en marcha medidas para disponer de un mayor control de los accesos a las dependencias del Campus. ....*”. En consecuencia, la Defensora de la CU ha enviado a los dos responsables máximos, de Campus y del Centro afectado, la siguiente **recomendación** (RDCU, 24.1): que consideren, respectivamente, la conveniencia de comunicar lo ocurrido a los Directores de Centro del Campus de “.....”, (con el fin de que éstos lo transmitan a los miembros de sus Centros respectivos), así como a los miembros del Centro afectado, en el sentido de que hechos semejantes no pueden ni deben ocurrir en un recinto universitario, lugar donde deben siempre prevalecer las actitudes ético-científicas.

Hasta el momento de cerrar esta Memoria, no se ha recibido respuesta a esta recomendación.

En la Queja **(Q07/07/02)**, la interesada, miembro del PAS y Representante Sindical, denuncia lo que considera vulneración de un derecho en cuanto a la recepción de información laboral por parte de la empresa (UVA).

Esta Queja es la segunda que queda *abierta*, y se encuentra en fase de investigación y estudio del asunto por parte de la Oficina del DCU (Art. 14.1, RDCU).

## 2.4 INFORMES

En el presente apartado de la Memoria incluimos los Informes monográficos elaborados por la Oficina del DCU, que han sido suscitados tanto por temas generales de mejora de la Universidad como por cuestiones puntuales que pueden afectar negativamente a los miembros de la Comunidad Universitaria. Estos Informes son dirigidos fundamentalmente a los responsables de los distintos Órganos de Gobierno de la UVA.

Los contactos y Encuentros (nacionales e internacionales) entre Defensores Universitarios donde a menudo se trascienden problemas concretos para apuntar a propuestas de mejora global, las cuestiones de repercusión general entre Órganos universitarios, así como el trabajo cotidiano en el seno de la Oficina del DCU (que suele dejar en evidencia problemas colaterales a las “Quejas” tramitadas o a las “Consultas” atendidas) revelador de la existencia de claros desajustes en el funcionamiento general de la Universidad; constituyen auténticos semilleros de aspectos motivadores de la emisión de este tipo de Informes, por lo que esta actividad se sitúa entre las prioritarias que debe abordar la Oficina del DCU.

La preparación del Informe monográfico resulta una labor compleja exigente de un proceso de análisis y síntesis de los temas que se suscitan con el fin de transmitirlos a los responsables ejecutivos universitarios, con objeto de solicitar de ellos intervenciones dirigidas tanto a la toma de iniciativas como a la subsanación de eventuales irregularidades, siempre con la aspiración última a la mejora de la **calidad** universitaria.

A continuación transcribimos aquí los Informes elaborados a lo largo del período propio de esta Memoria (2006-07), 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 y dirigidos fundamentalmente al Rector;
- (b) Informes derivados de intervenciones de la Oficina del DCU, con un receptor ejecutivo variable en función del tema en cuestión.

Al primer grupo **(a)** pertenece un Informe emanado del **IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios** (Alicante/Elche, Octubre 2006), y dirigido al Rector de la UVA:

**(Informe 1)**

Magfco. Sr. Rector  
Universidad de Valladolid

*Estimado Rector:*

*En el IX Encuentro Estatal de Defensores/as Universitarios españoles organizado por las Universidades de Alicante (UA) y Miguel Hernández de Elche (UMH) durante los días 25-27 de octubre de 2006, tuvieron lugar distintas sesiones de trabajo cuyas Conclusiones aparecerán recogidas en la Memoria correspondiente al período 2006-07.*

*En este contexto, me permito remitirle uno de los Documentos emanados de dichas sesiones, asumido por el conjunto de Defensores/as Universitarios; así como adelantarle las Conclusiones de otro documento (doc.1), igualmente asumido, del cual he sido Coordinadora.*

*El Documento desarrolla la actual e interesante cuestión relativa a la denominada **responsabilidad social de las universidades**, atenta a la sensibilización de sus responsables para con los efectos sociales y medioambientales de la actividad de su institución, a partir de unos principios **éticos** de gestión. Esta sensibilización que engloba tanto las condiciones y la calidad del trabajo de los miembros de una institución, como el efecto socio-económico de sus resultados, la preocupación por el medio-ambiente etc., sin duda, repercutirá en la siempre necesaria mejora de la **calidad** universitaria. En esta tarea deben colaborar los Defensores Universitarios, quienes, partiendo de la información disponible en sus Oficinas, transmitirán a los máximos responsables universitarios la necesidad de desarrollar programas de responsabilidad social en distintos ámbitos (organizativo, educativo, científico, social), y estimularán la participación de la Comunidad Universitaria en el proceso.*

*En cuanto a las Conclusiones aludidas, tienen que ver con el papel del Defensor Universitario en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), cuestión que se ha convertido en debate permanente para sucesivos Encuentros Estatales de DU, y que incide, no sólo en la mejora de la calidad académica, sino, fundamentalmente, en la mejora de la calidad humana (ética y científica) de las Universidades europeas.*

*Agradeciendo de antemano su interés hacia el contenido del presente Informe, reciba un saludo cordial.*

*Valladolid, 7 de septiembre de 2007*

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

*Fdo. Pilar Abad García*

**Comentario:** En referencia a este informe y los documentos incluidos, el Rector ha dirigido escritos a la Defensora de la Comunidad Universitaria en los que expresa su interés y preocupación por algunas de las cuestiones expuestas: « ... *Mejorar las condiciones de trabajo de los miembros de esta Comunidad Universitaria ... Aumentar la eficiencia de nuestros recursos, con una clara preocupación por el medio ambiente ...* ». Asimismo manifiesta su consciencia de que el proceso de nuestra adaptación al EEES « ... *nos va a exigir realizar un esfuerzo normativo para adaptar los distintos reglamentos de ordenación académica a la nueva situación*».

En relación a este Informe, reproducimos el Documento de trabajo aludido. En cuanto a las Conclusiones mencionadas, correspondientes a la Mesa de Trabajo nº 4, están ubicadas en el apartado 5 de esta Memoria (Conclusiones de las Mesas de Trabajo de los Encuentros Estatales de Defensores Universitarios).

## **La responsabilidad social de la Universidad y el papel de los Defensores Universitarios**

### **Coordinan:**

*Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos, Madrid)*

*Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz)*



*"La vida universitaria no sólo debería ser liberadora para todos sus participantes sino que también debería tener un impacto en la sociedad en general. En un sentido profundo, el papel social e intelectual de la universidad debería ser subversivo -liberador-es una sociedad sana".*

*Noam Chomsky*

En los últimos años ha cobrado un gran protagonismo el concepto de *responsabilidad social* para referirse, en términos generales, a la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman las diferentes personas y organizaciones como parte del logro de sus propios objetivos y metas.

Aplicado a las instituciones, organizaciones y empresas se refiere a la capacidad de sus dirigentes o responsables para valorar el impacto y las consecuencias que su propio funcionamiento tiene sobre todos aquellos agentes implicados en su actividad y sobre el medio ambiente local y global a los que puede causar algún tipo de efectos.

Es necesario considerar que la *responsabilidad social* cuenta con una faceta *interna* y otra *externa*. La primera alude a las consecuencias que las políticas y prácticas de las organizaciones pueden tener sobre los miembros que trabajan o forman parte de ellas, mientras que la segunda se amplía a todos aquellos agentes sociales e individuos posiblemente afectados por sus actividades, directa o indirectamente, así como al medio ambiente y al entorno inmediato en el que se encuentran ubicadas.

Básicamente, el modelo de *responsabilidad social* que más importancia ha adquirido es el denominado *triple bottom line*, con el que se alude a los tres pilares fundamentales de la *responsabilidad social de las organizaciones*: el económico, el social y el ambiental. Es decir, la esfera relacionada con los modos en que se gestiona la actividad económica, la vinculada a los efectos sobre las personas, las

comunidades y la sociedad en su conjunto de sus políticas y prácticas, tanto internas como externas, y la implicada en los impactos y las consecuencias sobre el medio ambiente, tanto próximo como global, de sus actividades.

Los programas de responsabilidad social persiguen la integración de diferentes sistemas y el logro de diversos objetivos dirigidos hacia:

- La mejora de las condiciones de trabajo de sus miembros en todos sus ámbitos.
- El incremento de la eficiencia de sus actividades y de la eficacia y el provecho social, económico y político de sus resultados.
- El cuidado y la mejora del medio ambiente.
- El aumento de la calidad, la excelencia y la competitividad.

Obviamente, la responsabilidad social supone asumir y compartir una serie de *valores* orientados hacia una visión *ética* de la dirección, la gestión y el funcionamiento de las organizaciones, que se plasme en una *cultura* en la que se manifiestan dichos valores y que permita a sus miembros asumir un conjunto de actitudes y comportamientos coherentes con ellos.

El diseño de programas de *responsabilidad social de las universidades* constituye, pues, un posible reto dirigido hacia una mejora y un eventual cambio cultural en lo que se refiere a su sensibilidad y su capacidad de auto-reflexión para valorar las consecuencias que tienen sus actividades, tanto *hacia dentro* (sus miembros: estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador) como *hacia fuera* (comunidad, sociedad, agentes sociales, etc., teniendo en cuenta, por ejemplo, consecuencias del tipo y la calidad de la formación sobre la actividad profesional y el mercado laboral, el efecto real de su actividad investigadora, o acerca de con quién y acerca de qué se pueden suscribir convenios y contratos de investigación y desarrollo).

¿Cuál podía ser el papel desempeñado por la figura del Defensor Universitario en estos procesos? Dado que una de las facetas que le reconoce explícitamente la LOU es la de la *mejora de la calidad universitaria en todos sus*

*ámbitos*, podemos estar ante la posibilidad de sensibilizar a la comunidad universitaria y promover que las instancias que gobiernan las universidades desarrollen estos programas de *responsabilidad social*. La información proporcionada por las Oficinas del Defensor Universitario, sus sugerencias y recomendaciones pueden servir de referencia para el desarrollo y la mejora de aquellos aspectos disfuncionales de su actividad, así como, en general, el Defensor puede ser un motor para iniciar y profundizar en los procesos de auto-reflexión y auto-crítica de las universidades, tanto a nivel individual como colectivo. Puede ser incluso que en el desarrollo de las futuras normativas sobre la acreditación de la calidad de las titulaciones y las universidades pudiera utilizarse como criterio de valoración el hecho de contar con programas de *responsabilidad social*.

Los programas y las iniciativas sobre *responsabilidad social de las universidades* se encuentran ya bastante avanzados en universidades de algunos países de América del Sur y Central, especialmente en Chile, y han comenzado también a plantearse en algunas universidades españolas.

**Esta Mesa de Trabajo propone a los** participantes la reflexión y la identificación de los posibles ejes que articularían los mencionados **programas de responsabilidad social de las universidades, así como el papel que pueden desempeñar los** Defensores Universitarios en su diseño y en su mejora gracias a su conocimiento del funcionamiento de **las instituciones universitarias**.

Se sugieren los siguientes ámbitos de reflexión para orientar el trabajo de los participantes en este Mesa, con el objetivo de lograr como conclusiones la identificación de posibles *indicadores de responsabilidad social de las universidades*:

### **1. *Ámbito organizacional (interno):***

#### a. Humano

- I. Políticas y prácticas de gestión de personal basadas en la igualdad, la equidad y la justicia organizacional.
- II. Programas de ayudas sociales (cuidado y educación de descendientes, discapacidades, salud, etc.).

- III. Salud laboral en sus tres vertientes: física, mental y psicosocial (relacional).
- IV. Programas e iniciativas de formación continua y cualificación profesional de los miembros que la constituyen, lo que repercute tanto en su desarrollo personal y profesional como en la formación y la atención prestadas a los ciudadanos.

b. Ambiental

- 1. Eliminación y reciclaje de residuos.
- II. Programas de ahorro energético.
- III. Construcción de entornos ecológicamente sostenibles.
- IV. Programas de potenciación de transporte público y privado compartido.

c. Económico

- 1. Gestión financiera responsable y transparente.
- II. Sistemas de auditoría externa.
- III. Política responsable de selección de proveedores y servicios contratados externamente.

**2. *Ámbito educativo-formativo:***

- a. Conciencia y reflexión acerca de la transmisión de contenidos y de valores.
  
- b. Potenciación de enfoques inter- y trans-disciplinares que permitan una mejor comprensión de la complejidad de la realidad, en lugar de compartimentar los saberes en disciplinas aisladas y unidimensionales.
  
- c. Reducción de las asimetrías profesorado-alumnado, fomentando y recompensando la participación, la decisión y la implicación de los estudiantes en su aprendizaje.
  
- d. Enfocar la formación de futuros profesionales de manera que orienten sus actividades en una dirección que permita crear las oportunidades humanas para que la responsabilidad y las capacidades de los demás se desarrollen al máximo.

e. Incremento de los contenidos y la reflexión relacionados con la deontología o la ética profesional y el rol social a desempeñar, equilibrando el dominio actual de la orientación instrumental y de estatus económico.

f. Potenciación de la formación de *ciudadanos* libres, autónomos, críticos y responsables, y no de meros técnicos o expertos adaptados a la lógica dominante.

g. Fomento de la formación, el aprendizaje y la práctica de la responsabilidad social de los estudiantes universitarios (futuros líderes y elites de la sociedad), cualquiera que sea su titulación, con objeto de favorecer el ejercicio de la responsabilidad social en su práctica profesional.

### **3. *Ámbito científico, epistemológico y de investigación:***

a. Reflexión sobre las implicaciones de la producción del saber y sus definiciones de *verdad, racionalidad, objetividad, legitimidad, utilidad, etc.*

b. Debate y reflexión sobre el nivel de autonomía de las universidades para definir las agendas de investigación.

c. Clarificación de los tipos de financiación (pública y privada) según los ámbitos de investigación y de sus resultados o consecuencias, así como de la propiedad y el uso del conocimiento generado.

d. Delimitación entre la actividad científica y la investigación y los trabajos demandados externamente, coyunturales y específicos realizados por entidades o empresas privadas o públicas.

e. Debate y reflexión sobre los tipos y los límites de la investigación realizada en las universidades, así como de sus *clientes* (p. ej., investigación con fines militares y armamentísticos, con impactos medioambientales, con efectos sobre seres humanos, etc.).

f. Búsqueda de la relevancia social, de la mejora de la calidad de vida de la humanidad y del desarrollo sostenible del planeta de la investigación, así como del control social democrático de la ciencia y sus aplicaciones.

#### **4. *Ámbito social:***

a. Evaluación del impacto de las actividades de las universidades sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político.

b. Disminución de los efectos de segmentación y de desigualdad social generados por un mercado de trabajo que fomenta la segregación profesional y social.

c. Equilibrar la educación y las actividades formativas científico-técnicas con acciones de proyección social: voluntariado, cooperación al desarrollo, apoyo social, acciones solidarias, etc.

d. Establecimiento de vínculos estables con el entorno comunitario y local para la transferencia y la participación de las universidades y sus miembros en la resolución de los problemas sociales específicos del medio y con los colectivos implicados, ampliables a los entornos regionales, estatales e internacionales que puedan beneficiarse de tales acciones.

e. Programas y acciones dirigidas al incremento del *capital social* de las universidades y de los entornos donde se encuentran ubicadas.

Ya en el año 1969, Noam Chomsky afirmaba: *"la principal aportación que puede hacer la universidad a una sociedad libre consiste en preservar su independencia en tanto institución comprometida con el libre intercambio de ideas, con el análisis crítico, con la experimentación, con la exploración de un amplio espectro de ideas y valores, con el estudio de las consecuencias de la acción social o del progreso científico, y la evaluación de dichas consecuencias en términos de valores que se hallen en sí mismos sujetos a un atento escrutinio"*.

Este *Documento de trabajo* no posee en absoluto un carácter cerrado. Los ámbitos o ejes y las parcelas identificadas en cada uno de ellos no constituyen un listado exhaustivo, ni tampoco se consideran como definitivos. Simplemente se trata de una propuesta para orientar la reflexión y el trabajo de los participantes en esta Mesa de Trabajo. Las conclusiones que se alcancen como resultado del debate en el IX Encuentro constituirán una primera aproximación a una definición operativa del papel que la figura del Defensor Universitario puede desempeñar en el ejercicio de la *responsabilidad social de las universidades*, un compromiso con políticas y prácticas que las universidades están adoptando de manera creciente en los últimos años y que, muy previsiblemente, se incrementarán de manera significativa en el futuro próximo.

5 de septiembre de 2006

## **CONCLUSIONES**

### **1. Qué entendemos por *Responsabilidad Social de las Universidades (RSU)*.**

La capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la propia organización, en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman los responsables y los miembros de las universidades como parte del logro de los objetivos y metas de las mismas.

### **2. Por qué es importante la *RSU*.**

Por las propias funciones que la sociedad encomienda a la universidad:

- Conservación, transmisión, creación e intercambio de conocimiento y cultura.
- Transmisión y formación en valores universales.
- Contribución a la convivencia y a la formación de ciudadanos en una sociedad democrática, participativa, solidaria y libre.
- Instrumento de cohesión social.
- Progreso científico responsable.

### **3. Ámbitos de la *RSU*.**

a) *Ámbito organizacional (interno):*

- Humano.
- Ambiental.
- Económico.

b) *Ámbito educativo-formativo.*

c) *Ámbito científico, epistemológico y de investigación.*

d) *Ámbito social.*

Mientras que los ámbitos a) y d) han sido desarrollados en mayor o menor medida por las universidades, se detecta un desequilibrio en lo que se refiere a los ámbitos b) y c), que requieren de mayor atención, análisis y reflexión.

Se recomienda la necesidad de considerar la *RSU* como un marco integrado de actuación, no como una intervención puntual o aislada de uno o varios de los elementos incluidos en ella.

Se destaca la importancia de mantener la consistencia y el equilibrio en la utilización de criterios *económicos y sociales* en los procesos de toma de decisiones.

#### **4. El papel del Defensor Universitario en la RSU.**

A través de sus Memorias Anuales, Informes y Recomendaciones, así como en cualquier otro tipo de actuación:

- Sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la *RSU*.
- Recomendar a los órganos de Gobierno (Equipos de Gobierno, Consejos Sociales...) que potencien el desarrollo de los principios de la *RSU*.
- Apoyar las decisiones y las acciones que implican la asunción de la *RSU*.
- Poner de manifiesto las carencias que impiden o dificultan la consecución de la *RSU*.
- Comprometerse en el ejercicio de la *RSU* en su propia actividad como Defensor.

Alicante- Elche, 28 de octubre de 2006.

En el segundo grupo **(b)** recogemos los Informes consecuencia de intervenciones de la Oficina del DCU durante el período cubierto por la presente Memoria (2006-07), y dirigidos a distintos responsables ejecutivos.

Reproducimos un total de 5 Informes, de los cuales tres han sido dirigidos al Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, uno de éstos también a la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo para su conocimiento, dado que el contenido del mismo, entendemos, afecta a ambos Vicerrectorados, y otro a la Vicerrectora de Investigación.

El contenido de estos Informes es consecuencia de distintas reclamaciones atendidas y tramitadas en la Oficina del DCU a lo largo del período 2006-07, las cuales han dejado en evidencia aspectos susceptibles de mejora, tanto relativos a actuaciones administrativas como a la propia legislación universitaria.



## (Informe 2)

Sr. Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado  
Universidad de Valladolid

Sr Vicerrector:

Mediante el presente Informe, me cumple poner en su conocimiento la existencia de reiteradas reclamaciones en esta Oficina en relación al reconocimiento de los créditos de Libre Elección, a la vez que hemos constatado que el Reglamento actualmente existente no permite resolver de manera enteramente satisfactoria los problemas que se plantean. Igualmente me permito hacerle algunas observaciones al respecto.

Los problemas aludidos suelen ser de distinto orden:

- Incompatibilidades en el reconocimiento de cursos de idiomas (Art. 11)
- Dificultades en el reconocimiento de créditos de L.E. obtenidos por participación en actividades culturales y deportivas, como consecuencia de retrasos en el envío de los listados correspondientes a los Centros (Art. 11.2, 2.2)
- Problemas con asignaturas ofertadas como Optativas en un ciclo (con números clausus), y de las mismas asignaturas ofertadas como de L.E. en otro ciclo de la misma titulación, lo cual genera un conflicto en cuanto a la disponibilidad de plazas para cursar dichas asignaturas
- Existencia en la actualidad de Normativas distintas en cada Centro en cuanto al modo de aplicación y reconocimiento de los créditos de L.E. Esto impide la uniformidad de criterio y genera agravios comparativos entre los estudiantes afectados

En cuanto a las observaciones antes mencionadas, le formulo las siguientes:

1. Debería considerarse la elaboración de un criterio base de uniformidad que permita aproximar las distintas Normativas de L.E. de los Centros.
2. Deberían revisarse las instancias de solicitud de dichos créditos de modo que éstas ofrezcan criterios uniformes en dichas Normativas.

En síntesis, la cuestión puede resumirse en las desigualdades que se producen dados los **diferentes criterios aplicados en los Centros en relación al reconocimiento de créditos de L.E.**

Quedo a su disposición para cuanta colaboración y/o información adicional necesite, y agradezco su atención al contenido de este Informe por su posible repercusión en el conjunto de la Comunidad Universitaria.

Finalmente, para poder cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria del período 2006-07, le ruego me comunique cualquier información que considere oportuna en relación con el tema objeto de este Informe.

Reciba un cordial saludo,  
Valladolid, 6 de septiembre de 2007  
LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Pilar Abad García

**Comentario:** *Con respecto a este Informe, el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado dirige escrito a la Defensora de la CU en el cual estima lo siguiente "... este Vicerrectorado agradece su propuesta y le comunica que comparte el espíritu de la misma. Sin embargo, la singularidad del momento en el que nuestra Universidad se ve inmersa en materia de nuevos planes de estudio parece aconsejar que este particular sea tratado de forma conjunta con las propias modificaciones de los mencionados planes de estudio, en una actuación de coordinación por parte de la comisión de Ordenación Académica y Profesorado".*

**(Informe: 3)**

*Sr. Vicerrector de Ordenación Académica y  
Profesorado  
Universidad de Valladolid*

*Sr. Vicerrector:*

*Por el presente Informe, pongo en su conocimiento que, en el último Curso, han proliferado en la Oficina del DCU las reclamaciones de profesores relacionadas con faltas graves de disciplina académica, situaciones que dejan en evidencia la sensación de indefensión experimentada por los reclamantes.*

*La única legislación existente al respecto es un Decreto de 1954 de carácter disciplinario que no suele aplicarse en las Universidades, según me informan fuentes procedentes de la red estatal de Defensores Universitarios.*

*En consecuencia, y como responsable del estamento sujeto de las reclamaciones (Profesorado), someto a su consideración la conveniencia de que el ROA disponga, cuando sea posible, alguna observación al respecto. Ello podría redundar, sin duda, en beneficio de la calidad humana (ética y científica) de nuestra Universidad.*

*Como siempre, quedo a su disposición por si requiere alguna información adicional, y le agradezco la atención al contenido de este Informe*

*Finalmente, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, sobre la comparecencia ante el Claustro y elaboración de la próxima Memoria, le ruego me transmita cualquier consideración que estime oportuna al respecto.*

*Reciba un saludo cordial*

*Valladolid, 6 de septiembre de 2007*

**LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

*Fdo. Pilar Abad García*

**Comentario:** En relación a este Informe, el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado ha remitido respuesta escrita fechada el pasado 7 de Noviembre, en la cual manifiesta a la Defensora de la CU “... este *Vicerrectorado agradece su propuesta y le comunica que estudiará este problema en profundidad, así como sus posibles cauces de solución*”.

**(Informe: 4)**

*Sr. Vicerrector de Ordenación Académica y  
Profesorado*

*Universidad de Valladolid*

*Sr. Vicerrector:*

*Como consta en la Memoria anual del Defensor de la CU (2005-06), y se aprecia igualmente en la correspondiente al período 2006-07, el mayor número de reclamaciones presentadas en esta Oficina corresponde a aspectos relacionados con los epígrafes “Exámenes” y “Docencia e Investigación”, tales como fichas de asignaturas incompletas,*

*profesores que no cumplimentan estas fichas, desconocimiento de normas y criterios de evaluación, alteraciones en dichos criterios sin notificar al alumnado, cambios en las fechas de los exámenes, problemas derivados de la “revisión” de los mismos, etc.*

*A nuestro juicio, esta situación es consecuencia, en buena medida, tanto del desconocimiento (bastante generalizado) del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) como, en otros casos, de la eventual omisión de la aplicación del mismo.*

*En consecuencia, me permito formularle la siguiente **recomendación**: que el Vicerrectorado que Ud. representa, posiblemente junto con el de Ordenación Académica y Profesorado<sup>1</sup>, lideren algún tipo de campaña de **difusión** del ROA, así como de **encarecimiento** en cuanto a la observación y aplicación del mismo, dirigida a profesores y alumnos de los distintos Campus que integran la Universidad de Valladolid.*

*En relación a un posible desarrollo de dicha campaña, le ofrezco la colaboración de la Oficina del DCU si se estimara conveniente.*

*Quedo a su disposición para cuanta información adicional necesite, y agradezco su atención al contenido de este Informe por su previsible repercusión en el conjunto de la Comunidad Universitaria.*

*Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria del período 2006-07, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema objeto del presente Informe.*

*Reciba un saludo cordial.*

*Valladolid, 6 de septiembre de 2007.*

**LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

*Fdo. Pilar Abad García*

---

<sup>1</sup> Un Informe similar ha sido dirigido a la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo.

**Comentario:** De nuevo el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado remite contestación por escrito en fecha, en el cual considera “... *siendo consciente de la respuesta que la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo le ha dirigido a usted, suscribo dicha respuesta en todos sus términos*”.

**(Informe 5)**

Sra. Vicerrectora de Estudiantes y Empleo  
Universidad de Valladolid

Sra. Vicerrectora:

*Como consta en la Memoria anual del Defensor de la CU (2005-06), y se aprecia igualmente en la correspondiente al período 2006-07, el mayor número de reclamaciones presentadas en esta Oficina corresponde a aspectos relacionados con los epígrafes “Exámenes” y “Docencia e Investigación”, tales como fichas de asignaturas incompletas, profesores que no cumplimentan estas fichas, desconocimiento de normas y criterios de evaluación, alteraciones en dichos criterios sin notificar al alumnado, cambios en las fechas de los exámenes, problemas derivados de la “revisión” de los mismos, etc.*

*A nuestro juicio, esta situación es consecuencia, en buena medida, tanto del desconocimiento (bastante generalizado) del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) como, en otros casos, de la eventual omisión de la aplicación del mismo.*

*En consecuencia, me permito formularle la siguiente **recomendación**: que el Vicerrectorado que Ud. representa, posiblemente junto con el de Ordenación Académica y Profesorado<sup>2</sup>, lideren algún tipo de campaña de **difusión** del ROA, así como de **encarecimiento** en cuanto a la observación y aplicación del mismo, dirigida a profesores y alumnos de los distintos Campus que integran la Universidad de Valladolid.*

---

<sup>2</sup> Un Informe similar ha sido dirigido al Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado.

*En relación a un posible desarrollo de dicha campaña, le ofrezco la colaboración de la Oficina del DCU si se estimara conveniente.*

*Quedo a su disposición para cuanta información adicional necesite, y agradezco su atención al contenido de este Informe por su previsible repercusión en el conjunto de la Comunidad Universitaria.*

*Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria del período 2006-07, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema objeto del presente Informe.*

*Reciba un saludo cordial.*

*Valladolid, 6 de septiembre de 2007.*

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad García

**Comentario:** La Vicerrectora de Estudiantes y Empleo transmite la siguiente respuesta a la Defensora de la CU: “... De acuerdo con el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, estudiaremos su recomendación sobre algún tipo de campaña de difusión del ROA, y tendremos en cuenta su ofrecimiento de colaboración al respecto.”

**(Informe 6)**

Sra. Vicerrectora de Investigación  
Universidad de Valladolid

Estimada Sra.:

Mediante el presente Informe pongo en su conocimiento que, con relación a la **evaluación de la actividad investigadora** del personal docente de la UVA, se han recibido en la Oficina del DCU reclamaciones de distinta naturaleza:

1. En relación a la valoración en actividades de Referee

*2. En cuanto al cómputo temporal evaluable para PRISMA*

*En relación al primer punto, el Documento de Plantillas, en efecto, especifica cómo se valora la actuación como Referee, pero no precisa cómo se computa el número de actuaciones, sean o no éstas para una misma revista científica, y durante el mismo año. Convendrá conmigo en que el hecho de que se requiera la colaboración de un investigador para que actúe como Referee evidencia la calidad del mismo.*

*En relación al segundo, el reclamante considera injusto que se descuenta del cómputo temporal el período en el cual un investigador haya estado en situación de baja médica.*

Por mi parte, someto a su consideración los siguientes aspectos:

- 1. La posibilidad de mantener “abierto” el acceso a Prisma para los investigadores de la UVA*
- 2. La posibilidad de elaboración de una Normativa Marco, de manera que no existan únicamente normas relativas a la mecánica del proceso*
- 3. Quizás convendría revisar las directrices del Documento de Plantillas con el fin de que el reconocimiento de la actividad investigadora en la UVA se lleve a cabo del modo más satisfactorio posible para la comunidad científica.*

*Quedo a su disposición para cualquier información adicional, y le agradezco la atención prestada al contenido de este Informe*

*Finalmente, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, sobre la comparecencia ante el Claustro y elaboración de la próxima Memoria, ruego a V.E. me transmita cualquier observación que estime oportuna al respecto.*

*Reciba un saludo cordial*

Valladolid, 10 de septiembre de 2007

**LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**  
*Fdo. Pilar Abad García*

**Comentario:** Respecto a este Informe, la Vicerrectora de Investigación ha transmitido a la Defensora de la CU lo siguiente “... *hemos estudiado dicho Informe en la Comisión de Investigación [...] La Comisión considera que efectivamente hay posibilidades de mejorar el proceso de evaluación [...] por lo que se encuentra en la actualidad realizando un estudio detallado de los aspectos mejorables del documento de plantillas en relación con la Actividad Investigadora del P.D.I. [...]*”.

Finalmente, todos estos Informes se hallan plenamente justificados en base al criterio rector de la Institución del DCU: la contribución a la mejora progresiva y constante de la calidad y buen funcionamiento de nuestra Universidad en todos sus ámbitos.

## **2.5 OTRAS ACTUACIONES**

En este apartado incluimos otros temas de funcionamiento de la Oficina de la Defensora de la CU, como la importante cuestión de las **visitas de trabajo** que la Defensora de la DCU y su Adjunta por el sector del Profesorado, realizan a los distintos Campus de la UVA. Estas visitas se celebraron en los meses Octubre-Noviembre y Abril-Mayo, y constituyen sin duda un relevante capítulo de funcionamiento de la Oficina del DCU, independientemente de que, habitualmente, miembros de la Comunidad Universitaria de los mismos, se dirijan a dicha Oficina por cualquier medio o viajen a Valladolid si lo estiman oportuno para plantear algún caso conflictivo.

Procedo a desarrollar las jornadas de trabajo realizadas en dichas visitas durante el período correspondiente a la presente Memoria.

## **CAMPUS DE SEGOVIA**

Este Campus, por las especiales circunstancias que en él concurren (infraestructurales y académicas), suele ser bastante conflictivo desde la perspectiva de la Oficina del DCU (ODCU), aunque, en el período que nos ocupa, podemos afirmar que ha *mejorado* algo la situación respecto al Curso anterior.



En relación a esta visita, la Defensora de la CU decidió, de acuerdo con el Vicerrector de Campus, mantener una reunión con los Directores de Centro de Segovia, con un doble objetivo: (1) llamar su atención hacia las disfunciones registradas por la Oficina del DCU; (2) pedir su colaboración para que las mismas queden progresivamente desterradas de la práctica académica de sus ámbitos de responsabilidad. A la reunión asistieron los Directores de todos los Centros.

Por su parte, los Directores de Centros expusieron sus puntos de vista y problemática generada por la situación en su respectivos Centros, invariablemente perjudicados por la ausencia de una plantilla estable de profesorado, falta de espacio y de material de trabajo.

Por otra parte, además de los temas aludidos, se atendieron in situ varias Consultas de alumnos y de algún profesor.

## **CAMPUS DE SORIA**

Desde la perspectiva de la Oficina del DCU, en términos generales, y, en relación al período que nos ocupa, la conflictividad universitaria en el Campus de Soria, también ha *descendido* si la comparamos con el Curso anterior.

Como en el caso del Campus de Segovia, se propuso una reunión de trabajo con los Directores de los Centros, a instancias de la Defensora de la CU. La propuesta fue acogida con agrado y la reunión se celebró en sede del Vicerrectorado. También asistieron a la misma todos los Directores de Centro.

Los principales temas tratados en dicha reunión, fruto de la consideración de los tipos de reclamaciones presentados en la ODCU, ofrecen una problemática similar a la del Campus de Segovia: aspectos relativos a profesorado y de infraestructuras. Asimismo, se planteó por parte de los Directores la cuestión de los trámites de Proyectos de Investigación, en el sentido de que sería conveniente que éstos pudieran ser firmados por los Vicerrectores de Campus. A juicio de los Directores, la obligatoriedad de que tenga que firmarlos la Vicerrectora de Investigación, dificulta y retrasa el proceso.

Finalmente, se atendieron varias Consultas de profesores y alumnos.

## CAMPUS DE PALENCIA

A diferencia de lo que hemos visto en relación a los Campus de Segovia y Soria, sobre el Campus de Palencia, que no presentaba entonces problemas graves de infraestructura ni de plantilla, de nuevo desde el observatorio que constituye la Oficina del DCU; puede decirse, tras el correspondiente recuento demandado por la elaboración de esta Memoria, que ha *aumentado* bastante la conflictividad universitaria en el mismo.

Como en los dos Campus anteriores, antes de su visita la Defensora de la CU se puso en contacto con el Vicerrector de Campus también con objeto de mantener una reunión similar con los Directores de Centro, éste lo estimó innecesario, dada, a su juicio, la ausencia de problemas graves en aquel momento.

En consecuencia, mantuvimos una reunión con el Vicerrector de Campus en la cual tuvimos un amplio cambio de impresiones, sobre algunas de las reclamaciones planteadas en la Oficina del DCU. Posteriormente se atendieron algunas consultas.

Pasamos a exponer a continuación **otras** actividades de la Defensora de la CU así como cuestiones más misceláneas.

1. En primer lugar, recogemos aquí el cambio que se ha producido en Junio pasado en la Oficina del DCU. En cumplimiento del Art. 9.1.a del Reglamento del DCU, la hasta el momento, Adjunta a la Defensora por el sector Estudiantes, D<sup>a</sup> Beatriz Fernández Sanz, dirigió a la Defensora su *solicitud de cese* al haber finalizado sus estudios en la UVA. Ante esta situación, y conforme a lo dispuesto en el Art. 7 del mismo Reglamento (RDCU), la Defensora procedió a *proponer* al Rector, con vistas a su nombramiento, al estudiante de 4<sup>o</sup> Curso de Ingeniería Industrial: D. Rubén García Sánchez, como nuevo Adjunto a la Defensora de la CU por el sector Estudiantes. El nombramiento se llevó a efecto el 27 de Junio del presente año.
2. La Defensora de la CU de la UVA fue invitada a participar, como uno de los nueve Ponentes, en uno de los Cursos de Verano organizados por la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), titulado: *La figura del Defensor Universitario: garantía de derechos, libertades y calidad en las Universidades* y celebrado en

Málaga, en Julio de 2007. El Curso tenía como objetivo analizar el papel de la figura del Defensor Universitario como garantía de derechos y libertades para los miembros de la comunidad universitaria, así como eslabón necesario en el proceso de mejora de la calidad de las Universidades. Dicho Curso estuvo estructurado en 8 sesiones de trabajo, cada una con 2 / 3 Ponencias de dos horas más una hora de debate. En el mismo, la Defensora de la UVA desarrolló la ponencia titulada: *(Human) Quality Assurance: el Defensor Universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*, ponencia que estuvo organizada en dos partes, la primera dedicada, tanto al “estado de la cuestión”, como a otros aspectos generales relativos a la actual experiencia europea en relación a la figura del DU; y al sentido de dicha figura en el contexto europeo. En la segunda, más concreta, se consideró, por una parte, el potencial de contribución de los DU al proceso europeo de Garantía de la Calidad universitaria (QA); y se propusieron *modos* de contribución del DU a dicho proceso. Esta segunda parte se cerró con unas consideraciones acerca del fenómeno “globalización universitaria” y alguna de sus manifestaciones actuales (“diversidad” y “comercialización”), en relación a los DU y su tarea en pro de la mejora, no sólo académica sino también *humana* (ético-científica), de las Universidades (HQA).

3. En cuanto a la labor de acercamiento de la Institución del DCU a los miembros de la Comunidad Universitaria, debo transmitir que contamos con una nueva página Web ([www.uva.es/defensor](http://www.uva.es/defensor)) consecuencia del proceso de reforma llevado a cabo por las Areas de Comunicación y Redes de nuestra Universidad, en la cual aparece muy mejorada la accesibilidad a las distintas modalidades de actuación que ofrece la Oficina del DCU así como a otros contenidos de la misma. Algunos de éstos han sido completados, como la inclusión de la Memoria anterior (2005-06), y otros actualizados, como la sustitución de los datos acerca del nuevo Adjunto a la Defensora de la CU, antes aludido. La difusión internacional de esta página se mantiene en el Website de la Red europea de Defensores (ENOHE) sita en la U. de Ámsterdam ([www.Ombudsman@uva.nl](mailto:www.Ombudsman@uva.nl)). Por otra parte, también continúa la inclusión de dípticos de información básica acerca de la Oficina del DCU, en los sobres de matrícula de los estudiantes de la UVA de primer año, y se ha difundido, por primera vez dicho díptico entre los estudiantes extranjeros de la UVA.

4. Siguiendo con la idea anterior, otro importante apartado, en relación a la Institución del DCU, es la consecución de la máxima difusión de la misma. En este sentido, y, en respuesta a una solicitud de La Defensora de la CU (Memoria 2005-06), la Dirección de RR Internacionales de la UVA ha incluido en la *Guía del Estudiante Extranjero 2007-2008* (13.3 “Otros Servicios de Interés”) información acerca de la existencia de la Oficina del DCU en nuestra Universidad y su funcionamiento, mediante la inclusión del acceso electrónico a la misma.
  
5. En esta misma línea de difusión de la Institución, en Mayo pasado, la Defensora de la CU fue invitada a participar en los “Cafés de Sta. Cruz” por el Director de este Colegio universitario, con objeto de departir informalmente con los Colegiales interesados sobre la Institución del DCU. Al acto fue asimismo invitado el anterior Defensor (primero de nuestra Universidad, Prof. Tomás Sánchez Giralda), y el coloquio resultó ilustrativo, ameno, y estimulante, a juzgar por la alta participación e interés de los estudiantes en la discusión de los temas que se plantearon.
  
6. Por último, y por segunda vez, la Defensora de la CU de la UVA fue solicitada como miembro del Jurado de la 2ª convocatoria de los premios “*Jóvenes por la tolerancia*” (BOCyL: Marzo 2007) organizados por la Dirección General de Juventud, integrada en la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de CyL. Este año aumentó el número de concursantes, integrados en las categorías: (1) proyectos jóvenes; (2) proyectos profesionales, y, por compromisos anteriores, a la Defensora le fue imposible asistir por lo que actuó en su lugar la Adjunta a la DCU por el sector del Profesorado.

### 3. CONCLUSIONES

Como es habitual en las Memorias anuales del DCU, el resumen de las Conclusiones reúne dos aspectos:

1. el “estado de la cuestión” relativo a los contenidos (permanentes y “nuevos”) recogidos en ellas;
2. la posibilidad de someter a la consideración general de la Comunidad Universitaria algunas cuestiones en buena medida fruto de intervenciones llevadas a cabo en el excelente “observatorio” que constituye la Oficina del DCU.

Ambos aspectos ofrecen la oportunidad de suscitar sugerencias de mejora, fundamentalmente dirigidas tanto a los Órganos de Gobierno como al conjunto de la Comunidad Universitaria, algunas de las cuales quedan recogidas en forma de “Comentario”.

En cuanto al primer aspecto, al igual que en ocasiones anteriores, debo destacar ante todo la excelente disponibilidad y consideración de los responsables de los distintos Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno cuando reciben cualquier iniciativa o solicitud procedente de la Oficina del DCU. Indudablemente, sin su colaboración no nos sería posible rendir con eficacia, aunque también se da algún caso que, finalmente, escapa tanto a su buen hacer general como a nuestra buena voluntad y empeño. Como es sabido, el DCU carece de capacidad ejecutiva, por una parte, y, por otra, ocasionalmente, alguna de las partes involucradas decide ser refractaria tanto al razonamiento como a la persuasión que constituye uno de los instrumentos más específicos de la actividad del DCU.

También cabe decir que el aludido “estado de la cuestión” indica que determinadas disfunciones **permanecen** con relación a la Memoria del período anterior (2005-06), a la vez que surgen otras nuevas que también han sido motivo de actuaciones por parte de la Oficina del DCU.

1. En relación a la *permanencia* de disfunciones, la primera posición la sigue ocupando el apartado “Exámenes”, desencadenante del mayor número de reclamaciones presentadas en la Oficina del DCU. Aunque nos congratula decir

que el número de las mismas ha **disminuido** de manera notable, seguramente tanto consecuencia de un mejor conocimiento del ROA por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria, como de algunas de las intervenciones efectuadas por parte de la Oficina del DCU, no obstante, como decimos, se siguen recibiendo todavía excesivas solicitudes de intervención en este sentido, las cuales nos han permitido constatar que bastantes de los “puntos débiles” reflejados en la Memoria anterior se siguen manteniendo: todavía escaso conocimiento del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) por estudiantes y profesores, o cierta falta de voluntad a la hora de cumplir su Artulado; incumplimiento y cambios indebidamente anunciados del Calendario de Exámenes, ausencia de precisión en el contenido del epígrafe “Método y criterios de Evaluación”, cambios en dicho contenido sin información previa a los afectados; problemas relativos al capítulo “Revisión”.

**Comentario:** Como se ha dicho, estos aspectos han mejorado, pero no lo suficiente, por lo cual estimamos que no hay que “bajar la guardia” y, tal como aparece en la Memoria correspondiente al período anterior (2005-06), consideramos que sigue siendo necesario, por parte de los Vicerrectorados de Ordenación Académica y Profesorado, y de Estudiantes y Empleo persistir en el esfuerzo de *difusión y sensibilización* en relación al *cumplimiento* del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) entre los estamentos docente y discente de nuestra Universidad en los distintos Campus, y así se lo hemos comunicado en sendos Informes a los Vicerrectores responsables, reiterándoles la voluntad de colaboración en este sentido de la Oficina del DCU (2.4).

2. Siguiendo con la cuestión de la *permanencia de reclamaciones*, debemos seguir manifestando la necesidad de mantener y aumentar la atención a los Campus y Centros periféricos de nuestra Universidad. Aunque, indudablemente, este aspecto ha sido mejorado, todavía perviven deficiencias importantes tanto en cuanto a profesorado como a infraestructuras.

**Comentario:** en nuestros desplazamientos a dichos Campus podemos constatar que estas deficiencias y los serios problemas que ocasionan subsisten, y, sobre todo, seguimos percibiendo los que previsiblemente pueden generar en el futuro en detrimento de nuestra Universidad. Por ello

**continuamos encareciendo a los responsables universitarios que provean lo antes posible medidas destinadas a mitigar progresivamente las necesidades aludidas.**

3. Igualmente se mantiene la necesidad, tanto de continuar difundiendo la Institución del DCU, como de seguir haciendo pedagogía acerca de la misma dirigida a la Comunidad Universitaria.

**Comentario: En relación a esta necesidad, cabe mencionar el reconocimiento de la Oficina del DCU por la mejora de la página Web del Defensor, lo cual nos permitirá seguir trabajando en favor de la difusión y transmisión de la naturaleza de la Institución del DCU y las competencias a ella atribuidas, con el fin de evitar malentendidos perjudiciales a los intereses de las personas que acuden a dicha Oficina.**

4. Asimismo, seguimos detectando en el privilegiado observatorio de la vida universitaria que constituye la Oficina del DCU, la existencia de disfunciones importantes en cuanto al proceso de reconocimiento de créditos de Libre Elección en los distintos Centros.

**Comentario: esta cuestión, dados su innegable interés y repercusión en el seno de la Comunidad Universitaria, ha sido objeto de un Informe monográfico dirigido al Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado (2.4).**

5. Finalmente, otra de las cuestiones que se siguen arrastrando son las relativas al PDI en cuanto a su obligatoriedad de cumplimentar *en su totalidad* las Fichas de sus asignaturas, así como de *concretar* al máximo los contenidos de dichas Fichas incluido el horario de tutorías.

**Comentario: Si bien, como se viene manifestando, afortunadamente, ha descendido el número de reclamaciones en este sentido en la Oficina del DCU, debemos seguir trabajando con objeto de que el conjunto del PDI asuma progresivamente la necesidad de mejorar estas cuestiones**

En relación al segundo tipo de contenidos presentes en este Apartado, los contenidos que denominamos “nuevos”, nos encontramos con otras modalidades de reclamación atendidas en la Oficina del DCU que tienen que ver con:

- el *aumento* de reclamaciones por comportamientos académicos fraudulentos por parte de estudiantes,
- el aumento de problemas de calificación *final del* alumno,
- el aumento en el número de consultas respecto a los criterios de distribución de docencia,
- el aumento notable de reclamaciones referidas a distintos aspectos del reconocimiento de la Actividad Investigadora.

**Comentario: este último punto ha sido también objeto de Informe dirigido a la Vicerrectora de Investigación (2.4)**

Pasando a comentar ahora brevemente el segundo aspecto aludido al comenzar esta Apartado, el relativo al sometimiento a la consideración general de alguna reflexión emanada del excelente observatorio que constituye la experiencia diaria en la Oficina del DCU, debo mencionar que, lamentablemente, han *aumentado* las reclamaciones relativas a comportamientos no deseables por parte de estudiantes y de profesores. En este contexto, someto a la consideración del lector, una cuestión prácticamente ya expresada en la Memoria anterior (2005-06): la necesidad de esforzarnos en mejorar las *relaciones humanas*, éticas y de honestidad científica, en nuestra Universidad, así como de asumir y estimular en nuestra vida cotidiana universitaria actitudes de convivencia basadas en la tolerancia y la generosidad si queremos, como decía en la Memoria anterior, que nuestra Universidad ofrezca, no sólo calidad académica, sino también calidad *humana*, lo cual, como también se sugería, debería formar parte prioritaria de los objetivos presentes en los procesos de Calidad universitaria.

Finalmente, y no obstante todo lo anterior, también deseo manifestar aquí que los hechos negativos reflejados en estas Conclusiones son, afortunadamente, escasos si tenemos en cuenta la totalidad de miembros de la Comunidad Universitaria de la UVA. Pero, no podemos conformarnos con esto, hemos de persistir en el esfuerzo para que continúen prevaleciendo los aspectos positivos, los más abundantes, en nuestra Comunidad Universitaria.



#### 4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS SIMILARES

Los Defensores Universitarios de las Universidades españolas y europeas, siempre comprometidos con los procesos de mejora de la *calidad* universitaria, mantienen contacto permanente establecido a través de la Red, y comparten reuniones periódicas en las cuales se debaten asuntos de su competencia que eventualmente pueden suscitar la implementación de acciones conjuntas en distintos ámbitos.

En el período correspondiente a la presente Memoria la Defensora de la CU de la UVA ha mantenido con otros DU relaciones en distintos ámbitos:

- (a) nacional: XXI, XXII y XXIII Reuniones de la Comisión Permanente Estatal de Defensores Universitarios; IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (U. de Alicante y U. Miguel Hernández de Elche)
- (b) internacional: *5th ENOHE Annual Conference* (U. de Amberes)
- (c) autonómico: relaciones con Órganos afines

Procedo, en primer lugar a informar de los resultados más significativos de estos eventos. Posteriormente me ocuparé de las cuestiones en el plano autonómico **(4.2)**.

##### 4.1. Relaciones con Otros DU:

El primer escenario aludido **(a)**, engloba, por una parte, la actividad *ordinaria* de la Comisión Permanente Estatal de DU (CP) en forma de reuniones mantenidas por dicha Comisión, integrada por diez miembros elegidos entre el conjunto de DU quienes representan a la totalidad de las Universidades públicas y privadas que cuentan con esta figura. Por otra parte, la CP Estatal de DU realiza asimismo actividades *extraordinarias* como la entrevista mantenida por una representación de DU miembros de la CP (entre ellos la Defensora de la CU de la UVA), en sede ministerial, con la Sra. Ministra de Educación, D<sup>a</sup> Mercedes Cabrera, y el Secretario de Estado de Universidades, D. Miguel Angel Quintanilla.

A la celebración de esta entrevista se hizo alusión en la Memoria del período anterior (2005-06), pero, dada la fecha de su celebración (17 de octubre de 2006) corresponde dar cuenta de la misma en la presente Memoria (2006-07).

En la reunión se abordaron temas relativos a la Institución del DU y su proyección estatal y europea, así como de la necesaria labor de los DU en los procesos de mejora de la **calidad** universitaria (humana y científica). En este contexto, los DU trasladamos a la Sra. Ministra distintos documentos<sup>3</sup>, y obtuvimos una respuesta invariablemente receptiva y positiva a nuestros planteamientos, incluida la necesidad de establecer un status jurídico para el ya numeroso conjunto de DU existente, cuestión que, previsiblemente, quedará formalizada en el inminente X Encuentro Estatal de DU que, organizado por la U. Politécnica de Madrid (UPM), se celebrará los días 24-26 del presente mes de Octubre.

En su dimensión *ordinaria*, la Comisión Permanente Estatal de DU (CP) actúa como órgano máximo de representación entre los Encuentros estatales que se celebran anualmente, y, entre otros temas, tiene como objetivos la elaboración de las Conclusiones de dichos Encuentros así como la preparación del siguiente Encuentro. 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.

Como Defensora de la UVA y miembro de la CP desde 2005, he participado en las tres reuniones habituales de la misma, organizadas por los Defensores de cada sede universitaria, dentro del período que nos ocupa.

La primera, XXI Reunión de la Comisión Permanente (CP), tuvo lugar el 17 de Enero de 2007 en la U. de Alcalá de Henares, y, en distintos momentos de la jornada de trabajo, se sumaron a la misma los Rectores de la U. de Alcalá (D. Virgilio Zapatero) y de la U. Rey Juan Carlos (D. Pedro G. Trevijano), así como los Vicerrectores de Profesorado y Estudiantes con quienes departimos informalmente sobre aspectos relativos a su colaboración con los DU.

---

<sup>3</sup> Doc. 1. "Un paso hacia delante en la figura del DU"; Doc.2. "La figura del DU en el contexto europeo"; Doc. 3. "La Red europea de DU (ENOHE)"; Doc. 4. DU y calidad de las Universidades"

Por otra parte, se trataron en la reunión distintos asuntos: Informe de la Coordinadora de la CP; Conclusiones del IX Encuentro (Octubre 2006, Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche); presentación de la nueva estructura virtual de DU; posibilidades de estructuración jurídica para los DU; creación de una Sub-comisión de relaciones con los Estudiantes; sustitución de uno de los miembros de la Sub-Comisión interna para Asuntos Europeos, en la cual el DU de la U. Rey Juan Carlos de Madrid fue sustituido por el DU de la U. de Zaragoza ; planteamiento de cuestiones sobre el siguiente Encuentro Estatal (UPM, Octubre 2007); información relativa al próximo Congreso europeo de DU (Amberes, Mayo 2007); elección del, entonces, último DU: UNED (ya que en la actualidad este puesto lo ocupa el recientemente elegido DU de la U. de Burgos), etc.

La XXII Reunión de la Comisión Permanente (CP) tuvo lugar el 23 de Marzo de 2007 en sede del Rectorado de la UPM, y en ella, tras el preceptivo Informe de la Coordinadora general, se continuó ampliando y desarrollando las cuestiones más relevantes de la Reunión anterior (la nueva sede virtual de los DU, la eventual estructuración de una Asociación de DU y su base jurídica, la consideración de los contenidos posibles para el X Encuentro Estatal (UPM, Octubre 2007), así como otras cuestiones de interés general planteadas por los DU miembros de la CP.

La XXIII Reunión de la CP de DU, tercera del período que nos ocupa, se celebró el 15 de Junio de 2007 en el Rectorado de la Universidad de Sevilla. En ella, tras la aprobación del Acta anterior y el Informe de la Coordinadora, se procedió fundamentalmente a ultimar los temas relativos al X Encuentro de Madrid (contenidos), del cual se presentó el Programa provisional; además de a debatir un Informe-propuesta sobre la “posible forma jurídica de los DU”, y otro sobre el V Congreso Europeo de DU (Amberes, Mayo 2007), presentado por la Defensora de la UVA como Coordinadora de la Sub-comisión de AA Europeos.

Siguiendo con el escenario nacional **(a)**, como Defensora de la CU de la UVA he asistido y participado, en este período de la Memoria, en el IX Encuentro Estatal de DU celebrado los días 26, 27 y 28 de Octubre de 2006 en Alicante-Elche, sedes de las dos Universidades organizadoras (UA y UMH) , con la asistencia de 46 DU entre Universidades públicas y privadas.

Los objetivos fundamentales de estos Encuentros Estatales de DU (los mismos desde 1996) tienen que ver con la potenciación y proyección europea de la Institución del DU, con el compromiso del DU con la calidad universitaria, (académica y humana) con la puesta en común de problemas compartidos o específicos detectados en las distintas Universidades, con el debate conjunto de los DU del cual surgen Conclusiones que hay que transmitir a los Órganos académicos con el fin de alcanzar su implementación.. Con estos objetivos básicos el Programa se organiza en sesiones plenarias (conferencias y ponencias) y selectivas (mesas de trabajo, talleres, reuniones con otros colectivos universitarios etc.) exigentes de la participación activa de los asistentes, y cuyas conclusiones parciales son consideradas en común al cierre del Encuentro.

En este IX Encuentro se pronunciaron dos conferencias: la primera, sobre *“Renovación metodológica del profesorado”* corrió a cargo de D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la UPM; la segunda, formulada en dos partes, y titulada: *“Estatuto del Alumnado. Aspectos administrativos de la evaluación”* fue pronunciada consecutivamente por los ponentes D. José Ramón Chaves García, Magistrado del Juzgado Contencioso-Administrativo de Oviedo, y D. Juan Manuel del Valle Pascual, Jefe del Gabinete de la Asesoría Jurídica de la U. Politécnica de Madrid. Ambas fueron seguidas con todo interés por parte de los DU, e hicieron hincapié en la conexión de los temas tratados con la Institución del DU.

Asimismo, en el curso del IX Encuentro tuvieron lugar otras actividades, como una reunión con Consejos de Estudiantes y un Taller de Mediación. Junto a los DU participaron en la reunión los Presidentes de los Consejos de Alumnos de las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche, así como representantes de la Coordinadora Estatal de Estudiantes de Universidades Públicas (CREUP). En cuanto al Taller, estuvo dirigido por la psicóloga D<sup>a</sup> Beatriz Valderrama.

Las Mesas de trabajo discurrieron en cuatro sesiones paralelas cuyos temas fueron los siguientes: (1) *“Confidencialidad”*; (2) *“Acoso”*; (3) *“Responsabilidad social de las Universidades y el papel del Defensor Universitario”*; (4) *“La asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior”*. En este contexto, he seleccionado por su actualidad e interés, el documento emanado de la Mesa nº 3 y las Conclusiones de la

Mesa nº 4 para darles traslado a nuestro Rector (Ver: 2.4 Informes, y 5. Conclusiones de las Mesas de Trabajo)

La Mesa nº 3 planteó un atractivo debate sobre la “responsabilidad social de las universidades” en relación a la importancia de sensibilizar a los responsables universitarios para con los efectos sociales y medio-ambientales de la actividad desarrollada en el ámbito universitario, partiendo de unos valores *éticos* de gestión, sensibilización que, sin duda, redundará en beneficio de la mejora global de la calidad universitaria, tarea en la cual deberán colaborar los DU.

En cuanto a las Conclusiones de la Mesa nº 4 (Documento 1), abundan en el papel del DU en el contexto del EEES, cuestión ésta que se ha erigido por derecho propio en *debate permanente* en el seno de los sucesivos Encuentros Estatales de DU, y que incide, no solo en la mejora académica, sino, fundamentalmente, en la mejora de la calidad *humana* (ética y científica) de las universidades europeas.

Por otra parte, los Encuentros Estatales de DU constituyen la ocasión y el foro adecuado para tratar temas de ámbito nacional (e internacional) que afectan a la Institución. Como en ocasiones anteriores, se procedió en Sesión Plenaria a renovar parcialmente los miembros que integran la Comisión Permanente de DU (CP), y fue elegida Coordinadora General D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Teresa González Aguado, Defensora de la UPM en sustitución de D. José Navarro Solé, Defensor de la UPC, a quien todos los DU reunidos manifestamos nuestro reconocimiento por su generosa dedicación a la “causa” de la Institución del DU y sus implicaciones.

Finalmente, aunque las relaciones y la colaboración entre DU sobre cuestiones comunes de trabajo y/o temas relativos a la Institución son constantes, fluidas y productivas, los Encuentros Estatales constituyen ámbitos de indudable interés para fomentar dichas relaciones a través del contacto y el encuentro personal, alentador éste del necesario intercambio de experiencias y, como suelo decir, aliviador de la reconocida “soledad” del Defensor determinada por la naturaleza de su actividad.

En el ámbito internacional **(b)**, he de destacar la celebración del V Congreso Anual organizado por la Red Europea de Defensores Universitarios (*European Network of*

*Ombudsmen in Higher Education, ENOHE*, y el Defensor Central de la U. de Amberes, Prof Dr. Patrick Cras.

Este V Congreso Anual tuvo lugar en sede de la U. de Amberes, los días 24-26 de Mayo de 2007 con el título general: ***The Ombudsman in Higher Education: Counselor, Student Advocate, Watchdog?***. La asistencia fue de 58 DU y su composición similar a la de Congresos anteriores con DU europeos y trans-europeos (norteamericanos, canadienses y australianos), y contó con la novedad añadida de la presencia del DU de la Universidad Autónoma de Méjico, DC (UNAM), país que asimismo cuenta con su propia Red de DU (REDDU), quien tomó la palabra para informarnos de la situación y la actividad de la figura del DU en Méjico en su ponencia: “*Ombudsing in Mexico City*”.

El evento incluyó otras 5 conferencias plenarias fundamentalmente centradas en la compleja labor del DU:

1. Pronunciada por el Defensor de la U. australiana de La Trobe (Melbourne): Prof. Clifford Picton, y titulada: *The Ombudsman as a Multi-role Practitioner in a Complex Environment*. La ponencia estuvo dedicada a la consideración de la multiplicidad y complejidad de roles que confluyen en la figura del DU;
2. Corrió a cargo de la Defensora (española) de La U. George Mason (Fairfax, Virginia) Dolores Gómez-Moran, con el título: *Students' Ethnic and Cultural Diversities: The Ombudsman as an Agent of Institutional Change*. La ponente se centró en considerar la *diversidad* racial y, sobre todo cultural, imperante en las U. americanas (diversidad cada vez más presente en las U. europeas) así como en el papel del DU en este contexto  
En estas dos primeras ponencias, la DCU de la Universidad de Valladolid actuó como Moderadora (*Chair*).
3. El tercer ponente fue el británico Michael Reddy, adjunto de la *Office of the Independent Adjudicator* (OIA), con sede en Londres y Reading, quien desarrolló otra perspectiva del papel del DU en su ponencia titulada: *The Ombudsman as the Watchdog of the Educational Process?*. Dicha perspectiva hace referencia a la actitud “vigilante” del DU ante posibles acciones ilegales o irresponsables de las Instituciones educativas;
4. Fue pronunciada por la “Defensora” nacional del Reino Unido y responsable de la aludida OIA, Dra Ruth Deech. Su ponencia titulada: *Towards a Contractual*

*Relationship between Students and Institutions of Higher Education*, versó sobre el nuevo tipo de “contrato” (bastante formal y legalista) que desde hace dos años se ha establecido entre los estudiantes británicos y sus Universidades. Este contrato resulta con frecuencia cuestionado por los estudiantes y su eventual incumplimiento suele ser motivo de intervención por parte de la OIA;

5. La última ponencia plenaria, con el título: *Fraud and Plagiarism*, fue pronunciada por el Dr. C. Van Schravendijk de la U. de Bruselas, quien abundó en la falta de honestidad científica por desgracia bastante frecuente en las Instituciones académicas, circunstancia asimismo exigente de la atención de los DU europeos.

Asimismo se desarrollaron distintos Talleres (Workshops) en el seno del V Congreso europeo, concretamente 4, dedicados, respectivamente, a los temas: “*Counselling, Student Offices and Ombudsmen: How Do They Relate?*” ; “*University Administration and Transparency: a Contradiction per se?*”; “*Honesty in the Internet World?*” ; y “*The Multicultural University*”.

Otras actividades desarrolladas en el Congreso fueron: un Curso en “Gestión de Conflictos” (*Conflict Management*), a cargo del Prof Luc De Ryck, de la Escuela de Gestión de la U. de Amberes, y una “Panel Discussion” sobre “*Models of Complaint Handling in Universities: Implications for the Ombudsman*”, en la cual actuó como Moderadora la Defensora de la U. de Montréal. Por otra parte, la DCU de la U. de Valladolid fue invitada a participar en la reunión del “*extended core group*” o grupo nuclear ampliado de DU, que constituye una suerte de comisión permanente donde tratar temas relativos a los Congresos europeos y otros aspectos de la Red Europea de DU (ENOHE).

Como es habitual, los últimos actos de este IV Congreso correspondieron a: la “puesta en común” de las Conclusiones emanadas de los 4 “Talleres”, y a la “Asamblea General” en la cual quedó fijada la sede del próximo Congreso: Londres-2008.

Al igual que, como he mencionado, ocurre en los Encuentros Estatales de DU, también los Encuentros Internacionales constituyen foros excepcionales de intercambio de ideas y experiencias a un nivel todavía más amplio, transnacional, en este momento crucial de Convergencia Europea; así como fuente de estímulo de relaciones

profesionales y personales que sin duda desembocan en un reconfortante enriquecimiento intelectual y espiritual necesario para proseguir la tarea.

#### **4.2. Relaciones con Órganos afines:**

La labor del DU incluye también un tipo de actividad *Institucional*, 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 materias de naturaleza universitaria.

Como es sabido, el Rector de la UVA y el Procurador del Común firmaron un Convenio de colaboración específica (Enero 2004) con el fin de potenciar las relaciones entre la Institución del DCU y la Institución autonómica. En este sentido cabe decir que continúa la relación iniciada, dado que, durante el período correspondiente a la presente Memoria, el Procurador del Común se ha dirigido a la Defensora de la CU de la UVA para solicitarle información con motivo de haber recibido una reclamación que afectaba a nuestra Universidad. Ante este requerimiento la Defensora de la CU remitió al Procurador del Común un Informe al respecto. En este caso los dos ámbitos, Universidad y Procuraduría, coincidieron en desestimar la reclamación origen de la solicitud. Todo ello se llevó a cabo dentro del marco de extrema *confidencialidad* que rige tanto la Institución del Procurador del Común como la del DCU.

Por su parte, la relación entre la Institución del DCU y la Oficina del Defensor del Pueblo permanece plasmada en la información periódica sobre cuestiones universitarias. Las Resoluciones del D. del P. suelen enviarse a las Universidades y a las Administraciones educativas, tanto estatales como autonómicas.

Por otra parte, los DU en activo en las Universidades públicas de nuestra Comunidad, (León, Salamanca y Valladolid) seguimos manteniendo los contactos habituales, y, a ellos hay que añadir la agradable noticia de la elección de un Defensor Universitario para la única Universidad de la región que carecía de esta figura: la U. de Burgos, elección que ha recaído en el Prof. Javier Peña. Asimismo, se ha producido el relevo del anterior DU de la U. de León, puesto para el cual ha resultado elegida D<sup>a</sup> María Giganto Pastor.



## **5. CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**

### **Mesa de trabajo nº 1**

#### **Confidencialidad**

##### **Coordinan:**

*Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)*

*Purificación Fenoll Hach-Alí (Universidad de Granada)*

*Artur Juncosa Carbonell (Universitat Ramón Llull)*

## **CONCLUSIONES**

### **Introducción**

Entre las características principales de la figura del defensor universitario destacan su independencia y el carácter confidencial de su labor. Al introducir la figura del defensor universitario, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establecía que su función consiste en velar por los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y que sus actuaciones, dirigidas a contribuir a la calidad del sistema universitario, no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía. Así lo han recogido los Estatutos de las distintas universidades cuando han regulado la figura del defensor. Para desarrollar sus funciones en un clima de plena confianza de la comunidad universitaria, una de las condiciones inherentes a la figura del defensor es, muy frecuentemente, la confidencialidad en la comunicación entre quienes visitan la oficina del defensor y el propio defensor y, por lo tanto, la seguridad en el tratamiento y la conservación de los documentos generados en el curso de las actuaciones del defensor.

Las oficinas del defensor universitario manejan documentos escritos y ficheros informáticos que afectan a personas y que contienen nombres y datos confidenciales. Estos documentos, en principio, se guardan en el archivo de la propia oficina o en los ordenadores del defensor y de sus colaboradores administrativos.

Existe una legislación sobre datos personales, sobre el tratamiento y conservación de la documentación administrativa y sobre patrimonio histórico. Son la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, las orientaciones que pueda dar la Agencia española de protección de datos y la legislación propia de cada comunidad autónoma (que también pueden tener sus propias agencias de protección de datos o su equivalente).

### **Confidencialidad, intimidad y anonimato**

La confidencialidad es uno de los principios básicos que inspiran la actuación de los defensores universitarios, mientras que la intimidad es un derecho fundamental reconocido expresamente como tal en el artículo 18.1 de la Constitución española. Una vulneración del principio de confidencialidad no tiene necesariamente que implicar una lesión del derecho a la intimidad, aunque puede llevarla aparejada. Lo dicho respecto del derecho a la intimidad es también aplicable al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, reconocido por nuestra constitución en el artículo 18.4, y que puede resultar afectado con independencia o en concurrencia con los anteriores.

La confidencialidad no exige, por otra parte, el anonimato. De hecho, las quejas presentadas ante los Defensores Universitarios no pueden ser anónimas, aunque sí son confidenciales.

### *El concepto de interés legítimo y el principio de confidencialidad. Casos especiales*

Para que el Defensor Universitario pueda intervenir, el quejoso ha de ser miembro de la comunidad universitaria y demostrar que tiene un interés legítimo en el asunto que presenta. No es infrecuente, no obstante, que se dirijan al Defensor padres, novios, amigos, etc.

La cuestión no parece en principio problemática, pero existen casos en que el Defensor no tiene más remedio que acceder a contactar con estas personas intermedias. Se trataría de identificar aquellos casos en que, siempre de manera excepcional, dicha actuación pudiese estar indicada (alumnos enfermos o que disfrutaran de becas en el extranjero, etc.).

En ciertos casos, el desarrollo de las gestiones realizadas por el Defensor puede parecer contradictorio con el principio de confidencialidad. Son casos en que resulta difícil, o incluso imposible, al Defensor Universitario defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que a él se dirigen, sin que el órgano administrativo llegue a conocer la identidad de los quejosos (problemas relacionados con evaluación de exámenes, casos en que, antes de llegar el problema al Defensor, los quejosos se significaron sobremanera ante el órgano administrativo, etc.).

Por otra parte, la confidencialidad parece más vulnerable cuando la queja viene firmada por un colectivo de personas, ya que en la confección de esos escritos de adhesión, lo normal es que algunas personas se signifiquen más que otras y resulte difícil mantener la reserva.

Se trata, pues, como en los casos anteriores, de diseñar protocolos de actuación que permitan preservar en la medida de lo posible la confidencialidad en estos y otros supuestos, o al menos advertir a los quejosos de los posibles riesgos.

La confidencialidad puede quedar también expuesta a través de la correspondencia enviada por el Defensor Universitario, para lo que deben tomarse toda

una serie de precauciones, tanto con relación al quejoso como respecto del órgano administrativo implicado.

### **Tipos de información**

Típicamente, la oficina del defensor diversos tipos de documentos relacionados con las actuaciones del defensor: quejas, denuncias, solicitudes de mediación... Una buena parte de esta información tiene carácter confidencial. Se puede decir que las paredes de la oficina del defensor escuchan, pero no hablan. Sin embargo, de todos los casos se realiza un informe escrito.

Como se ha dicho, no toda la información es absolutamente confidencial. Si un investigador presenta una queja sobre un trabajo que conlleve una actuación cerca del responsable del grupo de investigación, será inevitable plantear el problema y aparecerán nombres, aunque todo, en principio, quede restringido entre dos personas o como máximo dentro del ámbito del grupo.

La información puede ser estrictamente individual o colectiva. Por ejemplo, si un grupo de alumnos o becarios presenta una reclamación deberán tenerse en cuenta los derechos de cada uno de los miembros del grupo.

Aunque confidencial, no es obvio que el tipo de información que llega a la oficina del defensor deba ser tratado como información secreta, excepto quizás ciertos aspectos de carácter muy personal que, generalmente y por razones de sentido común, probablemente no se recogen por escrito o es información que se destruye sin pasar al archivo. Sin embargo, un documento referido al funcionamiento de una entidad pública que se conserve no será para siempre inaccesible. Entre otras muchas posibilidades de petición de permiso para acceder a cierta documentación bastará citar la investigación histórica.

Por ello también deben considerarse en el marco de la confidencialidad, la seguridad de los archivos, los sistemas de destrucción de documentos y su conservación.

## Tipos de documentos y tratamiento de ficheros

Una parte de la documentación en la oficina del defensor está escrita sobre papel. En algunos casos se trata de borradores, que se destruyen. Sin embargo, existen documentos definitivos que se archivan como si se tratara de un expediente. También existe documentación sobre soporte informático en el ordenador del propio defensor y en los de su equipo administrativo.

Las universidades han empezado a adaptarse al reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal, aprobado por real decreto (1999) y a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos. Dicho reglamento define los usuarios de los archivos, los procedimientos que deben aplicarse, las responsabilidades de las personas que tienen archivos de este tipo a su cargo y establece niveles de seguridad para tratar dichos ficheros. Como se resume en el cuadro adjunto, cuando los ficheros contengan datos de carácter personal que permitieran evaluar la personalidad de un individuo, les corresponde el nivel medio. Si los datos se refieren a ideología, origen racial, salud, etc., les corresponde el nivel alto.

Características de los archivos según el tipo de datos:

<b>Tipos de datos</b>	<b>Nivel</b>	<b>Autenticación</b>	<b>Confidencialidad</b>	<b>Integridad</b>
Datos no personales		Baja	Libre	Baja
Datos personales	Básico	Normal	Restringida	Normal
Infracciones, Hacienda, financieros, legislados, evaluadores	Medio	Alta	Protegida	Alta
Ideología, creencias, salud, raciales, sexuales, policiales	Alto	Crítica	Confidencial	Crítica

El responsable del fichero debe implantar una normativa de seguridad que contemplará aspectos como las normas que hay que respetar, las funciones y obligaciones del personal, el procedimiento de notificación de incidencias, de realización de copias, etc. Esto se aplica en los tres niveles.

Todo fichero que contenga datos personales deberá adoptar por lo menos las medidas de seguridad de nivel básico. Los ficheros de este nivel se destruirán cuando ya no sean necesarios para los fines que motivaron su creación.

Para el nivel medio de seguridad, los ficheros tendrán que someterse a auditoria. El responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero. Sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

En el caso del nivel alto, la información deberá estar cifrada si los soportes se distribuyen o los datos se transmiten telemáticamente.

Los ficheros y tratamientos de datos han de ser inscritos en un registro público de la Agencia de Protección de Datos (española o autonómica).

En el curso del proceso de adaptación al reglamento de medidas de seguridad, la universidad deberá identificar y analizar la tipología de ficheros sensibles con los que trabaja y los riesgos que pueden afectarlos. El defensor será el responsable directo de la gestión de los ficheros de su oficina (aunque el responsable general de los ficheros de la universidad será el secretario general). Entre otras cosas, la universidad deberá tener en cuenta ciertas cláusulas de confidencialidad al contratar personal y servicios.

Por último, la universidad redactará un documento de seguridad propio y aprobará y difundirá las instrucciones pertinentes para aplicar su normativa sobre protección de datos y sobre el uso de recursos y sistemas informáticos.

Será pues esencial que nuestras oficinas y su personal respondan a las exigencias de los niveles de seguridad de los documentos y ficheros con los que trabajan y que dispongan de equipos informáticos de alto nivel de seguridad, de criterios, orientaciones y normativas de distribución y de conservación de documentos, así como de maquinaria homologada para su destrucción.

Uno de los temas que deberá tener un tratamiento particularizado es el de la correspondencia. Por una parte, hay quien hace llegar sus escritos a la oficina del defensor utilizando el servicio del registro; entre la documentación que presenta puede haber información confidencial. Por otra parte, algunos documentos escritos que salen de la oficina del defensor pueden estar destinados a ser leídos por una única persona. Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el defensor (forma de utilización de los sellos "confidencial", "abrir en destino", utilización de los certificados, etc.). En este campo, las nuevas tecnologías - en particular, el correo electrónico - introducen todavía más la necesidad de tomar precauciones.

El deber de confidencialidad en el tiempo: la custodia de la documentación generada por las actuaciones del defensor universitario

El deber de confidencialidad, así como los derechos a la intimidad y protección de datos, no se extinguen una vez cerrado el expediente de queja, sino que se convierten en un deber de custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos obrantes en la oficina relacionados con el caso.

Tarde o temprano, la documentación que se conserve en una oficina pasará al archivo general de la institución. Los responsables de los archivos conocen bien su profesión y confiamos justificadamente en ellos. Una parte del archivo es confidencial y no se puede consultar... excepto si presenta una petición de consulta la persona afectada o un miembro del colectivo cuando el documento afecta a un colectivo.

Por otra parte, la legislación convierte en accesibles los documentos transcurridos

50 años del caso o 25 años de la muerte de la persona a la que se refiere.

Existe una experiencia acumulada que se puede calificar de secular en los profesionales de la archivística que transmite una vigorosa sensación de seguridad. Sin embargo, la seguridad de los archivos informáticos presenta características particulares que otorgan a este tipo de archivos ciertas debilidades para las que se precisan actuaciones especiales.

Las universidades han instalado cortafuegos, han reforzado sus sistemas de seguridad y han montado servicios informáticos que inspiran confianza. A pesar de todo, se pueden imaginar fácilmente situaciones en las que los ordenadores pueden correr serios peligros.

### **Seguridad informática**

Ciertas prácticas, como abrir archivos sospechosos adjuntos a mensajes electrónicos o instalar programas no seguros, debilitan los sistemas de seguridad y permiten el acceso de usuarios no deseados a información privilegiada confidencial.

Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos.

Hay otros escenarios: desprotección incidental o accidental de carpetas de usuarios, pérdida de memorias portátiles o de ordenadores portátiles que contienen información de nivel alto...

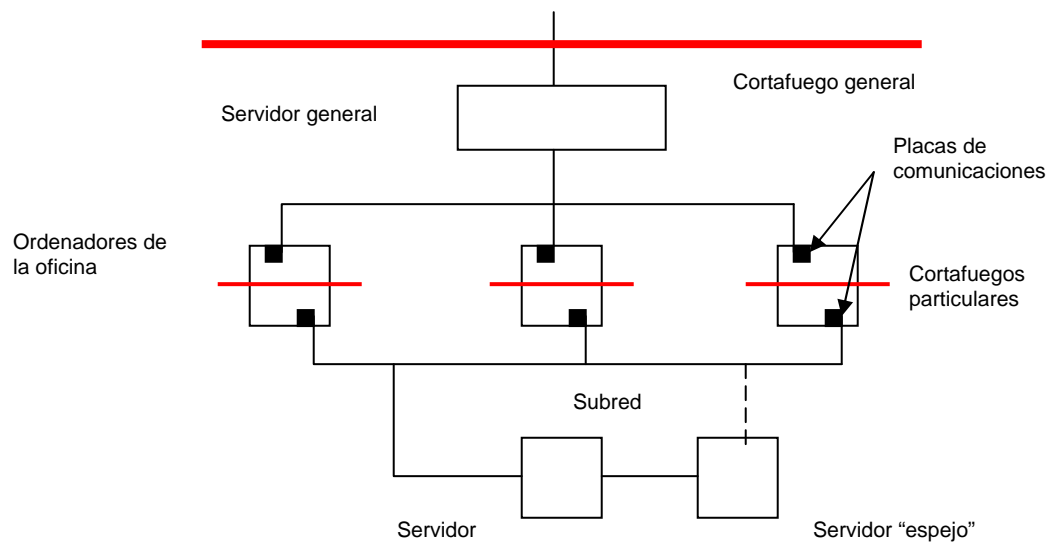
No se deben exagerar estos peligros; no es tampoco prudente dejar de tenerlos en consideración. Las instituciones como la universidad funcionan fundamentadas en la confianza. Sin embargo, siempre puede darse un incidente.

Generalmente, la solución a estos problemas se halla en el respeto estricto de los protocolos establecidos por los criterios de seguridad. Sin embargo, los incidentes pueden suceder inesperadamente. Aunque no exista la seguridad absoluta, puede obtenerse un ambiente informático de mayor confidencialidad incluyendo en los ordenadores



cortafuegos particulares que permitan aislar una subred confidencial respecto la red general de la universidad, como aparece en el esquema adjunto. La subred consiste en un ordenador común para almacenar archivos (servidor) y un gemelo para las copias de seguridad (con posibilidad de conexión para prevenir accidentes). Los cortafuegos particulares separan la placa de comunicaciones conectada a la red general de la placa conectada a la subred. Si técnicamente es posible, una partición del ordenador trabaja con la red general y otra, la confidencial, sólo con la subred.

### Red de confidencialidad



Probablemente, otras secciones de una universidad -como el rectorado, la gerencia, el departamento de personal...- requieran también un tratamiento particular de acceso restringido del mismo tipo.

### **La difusión de la información. El equilibrio entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar la confidencialidad.**

Naturalmente, la información más confidencial no sale de la oficina del defensor. Los procedimientos que deben aplicarse a los archivos de nivel de confidencialidad alto

restringen el traslado y el movimiento de los archivos, cuya salida de su ámbito de uso debe ser registrada.

Una de las obligaciones de los defensores es la presentación del informe anual ante el claustro universitario, que se complementa con la elaboración de una memoria de actividades. La práctica de las memorias consiste en exponer los casos preservando el anonimato, aunque hay detalles que, inevitablemente, conducen a la identificación, si no de la persona, por lo menos del centro o departamento afectados. Quizá no es un inconveniente mayor, porque contribuye a reformar positivamente el funcionamiento de la universidad.

### **Distribución de espacios en la oficina del defensor y protección de la confidencialidad**

La configuración arquitectónica y la distribución de los espacios de la Oficina del Defensor Universitario pueden incidir directa o indirectamente, positiva o negativamente, en la preservación del derecho a la confidencialidad de quienes al Defensor se dirigen.

Se trataría de confeccionar un diseño ideal de la distribución de los espacios y de los equipamientos mínimos que debe reunir la Oficina del Defensor Universitario, en orden a la protección de la confidencialidad: ubicación dentro del entorno universitario, disponibilidad de espacios idóneos para una atención reservada, impermeabilidad visual de ciertas dependencias y accesos, configuración de las salas de espera, etc.

### **Destrucción de documentos**

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública debe hacerse según las normas.

En la actualidad, parte de la documentación de la oficina es eliminada probablemente mediante un sistema rutinario. Si la destrucción de documentos se

mecaniza, tendremos que organizarla y establecer de modo más preciso qué documentos, a medida que la documentación se acumule, deben ser destruidos para siempre. La historia de la institución no es sólo la historia de las oficinas ni mucho menos de sus intimidades.

### **Consulta de documentos**

La política lógica de la oficina consiste en no permitir ninguna excepto la del afectado que pide acceso a sus propios documentos, por ejemplo si no se reservó una copia. No tiene acceso, sin embargo, a los restantes documentos que puedan formar parte del caso y que no le pertenecen, aunque la conozca porque le ha sido comunicada durante las conversaciones que ha mantenido con el defensor.

### **El debate de la mesa uno**

El debate sobre la confidencialidad en el seno de la mesa nº 1 fue sumamente enriquecedor. Los participantes aportaron numerosas ideas y experiencias personales de gran interés que contribuyeron a esclarecer los problemas que plantea la práctica de la confidencialidad en la actuación del defensor universitario. Así fue posible discutir los términos en los que se desarrolla la labor del defensor y se establecieron criterios de orientación para mejorar su trabajo.

Es posible que resulte conveniente que las oficinas del defensor se sometan a evaluación voluntaria, sin menoscabo de su independencia, con el fin de detectar sus puntos fuertes y débiles y realizar las operaciones oportunas para contribuir a la calidad del sistema universitario.

La seguridad en el tratamiento de archivos de datos personales es un tema de importancia suficientemente alta como para ser tratado con la ayuda de profesionales. En este sentido, puede ser conveniente cursar, en el próximo encuentro de defensores, una invitación a un experto de la Agencia Nacional de Protección de datos para informar sobre este punto, así como para establecer criterios sobre la elaboración de la memoria anual e

informar sobre el equilibrio que debe existir entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar el principio de confidencialidad y los derechos intimidad y a la presunción de inocencia.

Se alcanzaron las conclusiones siguientes.

Primera:

La confidencialidad es un requisito esencial en la función del defensor como garante de los derechos y libertades de las personas de la comunidad universitaria.

La confidencialidad, en el sentido de secreto profesional, es el instrumento que asegura la independencia, la imparcialidad y la responsabilidad para inspirar confianza en la figura del defensor.

Segunda:

Los defensores deben instar a las universidades para que procedan a cumplir y completar la adaptación a las normas de protección de datos de carácter personal y a establecer criterios de seguridad.

Tercera:

La oficina del defensor universitario debe disponer de los elementos y mecanismos necesarios para desarrollar y asegurar su labor de acuerdo con el principio de confidencialidad.

Cuarta:

Las memorias e informes del defensor universitario, sin perjuicio de que se ajusten a las diversas tradiciones de las universidades, deberán respetar la confidencialidad y, en lo que sea posible, se pueden transformar en recomendaciones generales las características comunes que se infieran de los casos particulares.

## **Consultas**

Ley orgánica 15/1999, <http://civil.udg.es/normacivil/estatal/persona/PF/Lo1599.htm>, [17 de octubre de 2005]

(Incluye la sentencia 292/2000 del Tribunal Constitucional de 30 de noviembre de 2000

que declaraba inconstitucionales determinados incisos)

Real decreto 994/1599,

[http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg\\_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd\\_994\\_99.pdf](http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd_994_99.pdf), [5 de julio de 2006]

Agencia española de protección de datos: <https://www.agpd.es/index.php>, [5 de julio de 2006]

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l30-1992.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html), [5 de julio de 2006]

Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, [http://www.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l16-1985.html](http://www.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.html), [5 de julio de 2006]

**Supervisor europeo de protección de datos: <http://www.edps.eu.int/>, [5 de julio de 2006]**

Criterios de seguridad: <http://www.csi.map.es/csi/pg5c10.htm> [5 de julio de 2006]

Directiva 95/46/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995 (DOCE L 281 de 23-XI-1995)

## **Mesa de trabajo nº 2**

### **Acoso psicológico**

#### **Coordinan:**

*Ana Isabel Isidro de Pedro (Universidad de Salamanca)*

*Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)*

*José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)*

## CONCLUSIONES

### **Introducción: acuñar un nombre nuevo para un fenómeno antiguo**

El concepto de acoso psicológico es conocido bajo diferentes nombres (acoso laboral, *mobbing*, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, acoso moral, etc.) No obstante, el Diccionario de la Real Academia Española, en su Avance de la vigésima tercera edición, recoge ya las acepciones acoso psicológico - acoso moral, entendiendo por tal la "práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente". Por ello, y aunque el término *mobbing* se ha extendido profusamente en la literatura, preferimos utilizar el vocablo español acoso psicológico para referirnos a este fenómeno.

Cabrían múltiples definiciones, pero una generalmente aceptada es la propuesta por Heinz Leyman, entendiendo por acoso psicológico una situación de violencia psicológica extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) por una persona o grupo de personas sobre un individuo en el lugar de trabajo. Es decir, alcanzaría las conductas, declaraciones, solicitudes, etc. de cariz humillante, ofensivo, discriminatorio, hostigador, intimidatorio o violento que, de forma reiterada, se ejercen sobre una persona en su ámbito laboral.

### **Formas en que se manifiesta**

Se considera que existe acoso psicológico cuando se presenta una o más de las 45 formas o comportamientos hostiles descritos por Leyman en su *Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT), comportamientos que pueden incidir sobre distintos campos:

#### **1. Impedir que la víctima se exprese o se comuniquen:**

- El superior no permite que la víctima se exprese
- La víctima es interrumpida constantemente cuando habla
- Los compañeros no le dejan expresarse

- Sus compañeros le gritan, le recriminan
- Ataques verbales y críticas desmedidas contra su trabajo
- Críticas hacia su vida privada
- Aterrorizar a la víctima con llamadas telefónicas
- Amenazas verbales
- Amenazas por escrito
- Evitar todo contacto con la víctima (contacto visual, gestos, etc.)
- Ignorar su presencia, dirigiéndose exclusivamente a terceros

**2. Aislar a la víctima, impidiendo que mantenga contactos sociales:**

- No hablarle
- No dejar que se dirija a nadie
- Designarle un puesto de trabajo que la aleje y la aisle de sus compañeros
- Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra
- Negar la presencia física de la víctima

**3. Desacreditar la reputación personal o laboral de la víctima:**

- Murmurar o calumniarla
- Lanzar rumores relativos a la víctima
- Ridiculizarla o reírse de ella
- Intentar que la víctima parezca una enferma mental
- Intentar forzarla para que se someta a un examen psiquiátrico
- Burlarse de sus dolencias o minusvalías
- Imitar sus gestos, su postura y su voz para ridiculizarla
- Atacar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas
- Burlarse de su vida privada
- Reírse de sus orígenes o de su nacionalidad
- Obligarle a realizar trabajos humillantes
- Monitorizar, anotar, registrar y consignar el trabajo de la víctima de manera no equitativa y malintencionada
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima Injuriarla con términos obscenos o degradantes
- Acosarla sexualmente (gestos o proposiciones)

#### **4. Desacreditar profesionalmente a la víctima:**

- No confiarle ninguna tarea
- Privarla de toda ocupación y vigilar para que no pueda encontrar ninguna por sí misma
- Asignarle o exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles
- Asignarle tareas muy inferiores a sus competencias profesionales
- Asignarle incesantemente tareas nuevas
- Obligarla a ejecutar trabajos humillantes
- Asignarle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia

#### **5. Comprometer la salud de la víctima:**

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud
- Amenazarla físicamente
- Agredirla físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia
- Agredirla físicamente
- Ocasionarle voluntariamente gastos para perjudicarla
- Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo
- Agredirla sexualmente

Se trata de un fenómeno difícil de detectar porque en muchos casos puede producirse de forma sutil. Además, el contenido y significación de gran parte de estos comportamientos, actitudes u omisiones descritos resulta de difícil objetivación, ya que están implicadas tanto la intencionalidad de quien acosa como la percepción que de la situación tiene la víctima.

#### **Consecuencias del acoso psicológico**

Las consecuencias atañen a diversos ámbitos -ya que se extienden más allá de las generadas a la víctima directa del mismo- y presentan distinta naturaleza y magnitud:

##### *1) Para la víctima*

- Desde el punto de vista físico



El ser objeto de acoso psicológico suele ocasionar distintos tipos de problemas y patologías físicas, tales como: síntomas psicósomáticos del estrés (dolores en el aparato digestivo, diarreas, vómitos, dolores en el pecho, cefaleas...), trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, sueño interrumpido...), síntomas de desgaste físico (fibromialgias, dolores de espalda, fatiga crónica, desmayos...)

- Desde el punto de vista psicológico

La persona objeto de acoso psicológico presenta frecuentemente ansiedad, indefensión, impotencia, frustración, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima. También puede manifestar errores cognitivos, creerse incapaz de cumplir con su trabajo o de enfrentarse a él e, incluso, autoatribución de la culpa. En ocasiones puede buscar escape en comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio o manifiestamente autodestructivos, como las adicciones. La situación puede llevar a un estado depresivo e, incluso, al suicidio.

- Desde el punto de vista social

Es frecuente padecer hipersensibilidad a la crítica, retraimiento, evitación, aislamiento, susceptibilidad, desconfianza, irritabilidad, hostilidad, agresividad, rencor, ira, deseos de venganza, etc.

Tampoco son de desdeñar el impacto y las repercusiones sobre las relaciones con su núcleo familiar y social más cercano.

- Desde el punto de vista laboral

La situación siempre repercute negativamente en este aspecto, presentando la víctima insatisfacción laboral, falta de motivación, descenso de la productividad. Igualmente, también puede sufrir un incremento de la accidentabilidad laboral y reiterar faltas de asistencia a su trabajo...

## *2) Para la organización*

- Relativas al rendimiento

De la situación se deriva una lógica disminución cuantitativa y cualitativa del desempeño y el rendimiento y, como ya se ha comentado, un incremento del absentismo laboral (justificado o no) que puede tener un importante alcance para la organización.

- Relativas al clima laboral

El clima laboral resulta deteriorado y se socavan las relaciones interpersonales, resultando una imposibilidad de trabajo en equipo, merma de la cohesión grupal, de la cooperación, del trabajo colaborativo, de la eficacia en los canales de información y comunicación...

- Relativas a la accidentabilidad

Ya se ha mencionado la repercusión del acoso psicológico en el incremento de los accidentes laborales (voluntarios o no), con las consiguientes pérdidas en la fuerza de trabajo de la empresa, que pueden llegar a ser definitivas.

## *3) Para la comunidad*

Por último, tampoco ha de despreciarse el impacto que el acoso psicológico tiene en la propia comunidad, ya que las consecuencias económicas derivadas son elevadas.

### **Perfil de los implicados**

No existe un perfil definido de la **víctima** y cualquiera puede verse afectado, independientemente del nivel jerárquico que ocupe en la organización. Sin embargo, son más susceptibles de padecer acoso psicológico:

- Personas demasiado competentes o brillantes (percibidas como una amenaza)

- Personas jóvenes con elevada preparación de reciente incorporación
- Personas que presentan rasgos diferenciales respecto al resto del grupo pertenecientes a minorías o a colectivos desprotegidos, etc.- de las que no se acepta o se rechaza su diferencia
- Personas sin una buena red de alianzas o de relaciones dentro de la organización

Por lo que se refiere al **acosador**, éste suele reunir una serie de características:

- Profesional mediocre y con complejos
- No experimenta sentimientos de culpa
- Narcisista
- Que percibe a otros trabajadores no compañeros sino como competidores y rivales

Por otra parte, el acoso psicológico puede darse en cualquier tipo de **organización**. No obstante, acostumbra a aparecer con mayor frecuencia en organizaciones:

- muy reglamentadas y homogéneas
- con poca tolerancia a la diversidad
- con fuerte vinculación y sentimientos de identidad compartida entre sus miembros
- cerradas, que valoren el poder y el control por encima de la eficacia y la productividad

### **Acoso psicológico en la Universidad**

La Universidad no es, en principio, una organización cerrada, aunque existen en su seno grupos, de trabajo o de influencia, que reclaman a sus componentes una coherencia particular. Sin embargo, no siendo la Universidad una organización que parecería proclive al acoso psicológico -y que incluso puede ser formalmente rechazado en sus Estatutos y algunas de ellas cuentan con Protocolos específicos de

actuación- es un problema que no puede obviarse y las denuncias de casos de acoso van en aumento, llegando algunas de ellas a las Oficinas de los Defensores.

Típicamente, las denuncias que se presentan en la Universidad se refieren a un acoso ambiguo; no son ejemplos extremos, sino más bien sutiles.

Lo más habitual es que la persona que sufre acoso psicológico esté -y se sienta- aislada. Es decir, aunque exista un posible acosador principal -por lo general un superior en la escala jerárquica (acoso psicológico descendente)- la víctima constata que sus compañeros rehúsan comprometerse en su defensa, por lo menos en el grado que ella desearía, y se decantan por ignorar la situación, mantenerse en silencio y actuar con pasividad<sup>4</sup> o, en otros casos, se han aliado de forma manifiesta con el acosador. Se forma así un grupo que puede actuar psicológicamente sobre un trabajador durante un largo período de forma constante. En otros casos la presión no es sistemática pero, por lo menos, parece afectar a la misma persona aunque sea esporádicamente.

Ha de tenerse en cuenta que a la víctima de acoso psicológico denunciar formalmente la situación no le resulta, en absoluto, fácil. En general, presenta grandes dificultades para expresarse, verbalizar el problema y confiárselo a personas "extrañas", y, junto a los sentimientos de vergüenza y culpabilidad, puede pensar que no va a tener credibilidad por la falta de pruebas que aportar o de testigos que avalen su testimonio. A esto hemos de añadir que, habitualmente, la víctima no se cree capaz de poder enfrentarse al procedimiento que desencadenaría la denuncia, unido esto al miedo a sufrir represalias y a que la situación empeore aún más. De esta manera, puede seguir aguantando el acoso, sin denunciarlo, mientras intenta pensar que, quizá, el tiempo lo paliará o que, a fin de cuentas, las cosas siempre podrían estar aún peor. Por lo que, involuntariamente, está contribuyendo a alimentar el problema.

---

<sup>4</sup> Este comportamiento de los "espectadores mudos" es también marcadamente perjudicial para la víctima ya que, objetivamente, su salud física y psicológica se verá más afectada cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...)

Así, en muchos casos cuando, finalmente, la persona se decide a presentar denuncia del caso y acude al Defensor<sup>5</sup> lo hace en una fase avanzada del proceso y está en una situación límite y desesperanzada. Considera que ya ha agotado las posibilidades que estaban en su mano e incluso presenta una falta absoluta de confianza en que el problema pueda llegar a solucionarse algún día, imbuida por una especie de fatalismo, según el cual poco o nada puede hacerse para cambiar la situación<sup>6</sup>.

## **Intervención**

Cuando al Defensor se le plantea una denuncia de acoso psicológico, es consciente de que se encuentra ante una situación sumamente compleja -cuya solución favorable depende de un nutrido conjunto de factores- y que requiere extremar, si cabe, el necesario contexto de prudencia y confidencialidad que siempre ha de presidir sus actuaciones.

- Ha de **escuchar** a la persona y hablar largo y tendido con ella, con la calma, prudencia y sensibilidad que requiere un tema tan delicado.

- El acoso psicológico, además de constituir un problema difícil de detectar y objetivar, suele ser de dificultad probatoria manifiesta. Además, en muchos casos se trata de un acoso sutil y ambiguo en que la víctima puede incluso presentar pocas pruebas evidentes, lo que dificulta aún más la necesidad de ser en extremo objetivo. Por ello, ha de intentarse **objetivar** al máximo y registrar los hechos fehacientes.

---

<sup>5</sup> Existen otros órganos o servicios, más técnicos o estrictamente laborales, a los que puede acudir el afectado, pero se ha advertido la preferencia por recurrir al Defensor debido a la confianza que le proporciona la figura.

<sup>6</sup> Ha de tenerse en cuenta que, normalmente, la víctima de acoso psicológico no sabe cómo afrontar el problema para modificar su entorno socio-laboral y poder conseguir un resultado efectivo. Progresivamente, tampoco va siendo capaz de controlar las reacciones emocionales que le provoca el proceso. La falta de autoeficacia percibida para lidiar con la situación y el fracaso en el afrontamiento del problema y en el control de la ansiedad hacen que entre en un círculo de indefensión y desesperanza y van desencadenando la patología anteriormente descrita, que se va agravando y cronificando gradualmente.

- Intentar **discriminar** si realmente se trata de acoso psicológico o de **otras situaciones** de tensión originada en el ámbito laboral, como desencuentros o diferencias interpersonales, conflicto de intereses entre dos o más personas, deficiencias en los canales de información y comunicación, altas exigencias en el servicio, tensiones surgidas producto de la organización del trabajo, procedimientos de remodelación que conlleven cambios en las *funciones, estrés laboral, síndrome de burnout (estar quemado), etc.* En algunas de estas situaciones, que no constituyen en sí acoso psicológico, la persona puede percibir e interpretar erróneamente signos y/o consecuencias que le pueden llevar a creer, de forma equivocada, que está siendo objeto de acoso.

En estos otros casos, previo análisis, podrían haber diferentes caminos para encontrar la solución adecuada: hablar con el centro o servicio en el que se inserta la persona, abordar el verdadero problema, mediación, etc.

También puede darse la posibilidad de que se pretenda **instrumentalizar** la denuncia, persiguiendo el denunciante fines espurios. Si así lo intuimos, hemos de informarle sutilmente acerca de las consecuencias de levantar una falsa acusación.

- Si creemos que realmente puede tratarse de **acoso psicológico** no cabe la mediación puesto que el acoso es una actuación que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona.

- En el estudio del caso, y ante el impacto que puede producir lo desgarrador del testimonio de la persona, nunca puede perderse la imparcialidad y la obligada **presunción de inocencia**. De igual forma, y como en todas las actuaciones del Defensor, se ha de cuidar la garantía de **confidencialidad**, extremando las medidas (con lo difícil que ello puede llegar a ser en un caso de acoso psicológico)

- Podemos aconsejar a la víctima que acuda al **Servicio de prevención de riesgos psicosociales**, si lo hubiere -si no existe, indicar al Rector la conveniencia de establecerlo tan pronto como sea posible-.

Puede ser que la víctima no desee que el tema salga del ámbito del Defensor. Sin embargo, hemos de aconsejarle la conveniencia y, según el caso, necesidad de recibir ayuda especializada, ya que un especialista le brindará el asesoramiento, el apoyo y la ayuda profesional que serán claves para enfrentarse activamente a la situación y recobrar su salud mental y/o física. Sin embargo, siempre han de respetarse los deseos de la persona acosada y no actuar al margen de los mismos.

- En general, ante el acoso psicológico sería conveniente que un servicio especializado examinara el caso y poder recurrir a un cierto procedimiento preestablecido para tratar el problema. Así, es útil establecer un **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** con medidas preventivas y paliativas para canalizar las denuncias y propiciar su solución<sup>7</sup>

## **Prevención**

Es evidente que lo idóneo es evitar la aparición de cualquier forma de acoso y este aspecto no puede ser obviado. Así, desde el punto de vista preventivo podría aconsejarse la conveniencia de implementar -en caso de no existan aún- una serie de medidas globales institucionales que incidieran específicamente sobre dicha cuestión, (algunas de las cuales podrían quedar incluidas en el Plan de Salud Laboral de la Universidad):

- Conveniencia de la existencia en cada Universidad del antedicho **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** que, además de recoger el procedimiento de canalización, gestión y solución de las denuncias planteadas, incluiría medidas preventivas.

- Organizar **campanas de sensibilización** contra el acoso psicológico, al igual que se realizan en otras materias de salud y seguridad en el trabajo.

---

<sup>7</sup> Aunque algunas Universidades cuentan ya con un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso, la mayor parte de ellas aún no han abordado tal cuestión.

- Crear y mantener fuentes de información detalladas en relación con la prevención en materia de acoso y establecer **acciones formativas e informativas** que contribuyan a prevenirlo.

- Arbitrar **mecanismos de detección e información** (detección de grupos de riesgo, observatorios de factores propiciadores de acoso, etc.)

- Articular **sistemas de presentación y acogida** de los nuevos trabajadores que faciliten su integración en la Universidad.

- Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de **formación y entrenamiento** en relaciones interpersonales eficaces, técnicas de resolución de conflictos, técnicas de asertividad, etc. (servicios internos de psicología)

- También es aconsejable solicitar que se realice un **estudio global del clima laboral**. Esto también puede servir para analizar o estudiar una posible denuncia de acoso.

- Realizar una **declaración institucional de compromiso para prevenir y combatir el acoso psicológico** que contribuya a generar una conciencia colectiva contra el acoso y que recuerde que la colaboración y el apoyo de toda la Comunidad Universitaria son necesarios y que es una **responsabilidad de todos** velar contra este tipo de conductas indeseables.

### **Mesa de trabajo nº 3**

#### **La responsabilidad social de la Universidad y el papel de los Defensores Universitarios**

##### **Coordinan:**

*Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos, Madrid)*

*Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz)*



## **CONCLUSIONES**

### **1. Qué entendemos por *Responsabilidad Social de las Universidades (RSU)*.**

La capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la propia organización, en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman los responsables y los miembros de las universidades como parte del logro de los objetivos y metas de las mismas.

### **2. Por qué es importante la *RSU*.**

Por las propias funciones que la sociedad encomienda a la universidad:

- Conservación, transmisión, creación e intercambio de conocimiento y cultura.
- Transmisión y formación en valores universales.
- Contribución a la convivencia y a la formación de ciudadanos en una sociedad democrática, participativa, solidaria y libre.
- Instrumento de cohesión social.
- Progreso científico responsable.

### **3. *Ámbitos de la RSU*.**

*b) Ámbito organizacional (interno):*

- Humano.
- Ambiental.
- Económico.

*b) Ámbito educativo-formativo.*

*c) Ámbito científico, epistemológico y de investigación.*

*d) Ámbito social.*

Mientras que los ámbitos a) y d) han sido desarrollados en mayor o menor medida por las universidades, se detecta un desequilibrio en lo que se refiere a los ámbitos b) y c), que requieren de mayor atención, análisis y reflexión.

Se recomienda la necesidad de considerar la *RSU* como un marco integrado de actuación, no como una intervención puntual o aislada de uno o varios de los elementos incluidos en ella.

Se destaca la importancia de mantener la consistencia y el equilibrio en la utilización de criterios *económicos* y *sociales* en los procesos de toma de decisiones.

#### **4. El papel del Defensor Universitario en la RSU.**

A través de sus Memorias Anuales, Informes y Recomendaciones, así como en cualquier otro tipo de actuación:

- Sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la *RSU*.
- Recomendar a los órganos de Gobierno (Equipos de Gobierno, Consejos Sociales...) que potencien el desarrollo de los principios de la *RSU*.
- Apoyar las decisiones y las acciones que implican la asunción de la *RSU*.
- Poner de manifiesto las carencias que impiden o dificultan la consecución de la *RSU*.
- Comprometerse en el ejercicio de la *RSU* en su propia actividad como Defensor.

Alicante- Elche, 28 de octubre de 2006.

#### **Mesa de trabajo nº 4**

#### **La asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)**

#### **Coordinan:**

*Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)*

*M. Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)*

## CONCLUSIONES

### I

El documento presentado y sometido a debate en la correspondiente mesa de trabajo, fue elaborado, fundamentalmente, teniendo presentes directrices emanadas de documentos emitidos tanto por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA) como por la Conferencia de Rectores (CRUE)

A estas alturas, resulta de general conocimiento el hecho de que las Universidades europeas, y entre ellas la española, se hallan inmersas en un proceso de renovación académica convergente que culminará con la implantación generalizada del ya denominado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) hacia el año 2010.

Como también es sabido, este proceso está basado en *un sistema comparable de transferencia de créditos* (European Credit Transfer System, ECTS) generador de nuevas perspectivas metodológico-didácticas, priorizadoras del factor "aprendizaje", que conllevan modificaciones relevantes en cuanto a futuros procedimientos de *evaluación* basados en parámetros que proponen un cálculo de la **relación créditos ECTS - carga de trabajo del estudiante**, uno de los cuales sería la *asistencia a clase* (Doc. ANECA, 2003, p.11; Doc. CRUE, 2006, pp. 3, 7)

Obviamente, en primer lugar, las consecuencias de estos cambios son estrictamente académicas, ya que modifican sustancialmente el proceso *evaluativo* que queda ampliado para valorar crediticiamente (ECTS) la actividad académica ("carga de trabajo") del estudiante; en segundo, variables, en función de la autonomía de las Universidades a la hora de evaluar el parámetro "asistencia a clase" (parámetro que suele tener en consideración el "tipo de clase") (Ver. Doc. 1, 2.2).

En este sentido, el breve muestreo recogido en el Doc. 1 (2.2) deja en evidencia la tendencia por parte de las Universidades europeas ya adaptadas al sistema ECTS a no postular la "obligatoriedad" de *asistir* a clase, aunque ésta *suele* resultar "muy

conveniente" o "aconsejable" a la hora de la evaluación. Asimismo se anima al estudiante a adoptar comportamientos de *participación* en clase, los cuales, obviamente, suponen el factor "presencia" en el aula.

Hasta aquí, brevemente, la cuestión académica. **Ahora debemos preguntarnos lo más importante: ¿cómo puede afectar toda esta cuestión a la responsabilidad que compartimos como Defensores Universitarios?**

## II

A nuestro juicio, y desde el punto de vista de los DU, cabe prever que la futura/nueva situación académica, generadora de toda una casuística evaluativa en función de Titulaciones y asignaturas, puede repercutir en el número y naturaleza de reclamaciones relacionadas con el **proceso de evaluación** (carga de trabajo del estudiante valorada en créditos ECTS).

Por otro lado, hay que contemplar también la probable conflictividad consecuencia del otro componente de la situación que confiere sentido a todo el proceso de Convergencia Europea: el tema de la **movilidad** discente y docente; situaciones ambas que, sin duda, plantearán cuestiones que deberán ser atendidas también en las Oficinas de los DU

En consecuencia, entendemos, es muy importante que los DU (españoles y europeos conjuntamente) nos sensibilicemos al máximo ante la nueva situación, y, en estrecho contacto, llevemos a cabo tareas en las cuales deberíamos combinar, en principio, dos tipos de eventual intervención:

- 1. actuaciones generales:** de tipo preventivo ante futuros y necesarios cambios en las nuevas Normativas de Ordenación Académica de las Universidades;
- 2. acciones conjuntas:** de previsión de conflictos e intercambio anónimo y confidencial de datos relativos a reclamaciones propias de Universidades ya adaptadas y/o de "proyectos piloto", que deberemos transmitir a las Universidades respectivas con el fin de evitar su reiteración.

Este proceso básico deberá asimismo retener nuestra **atención sostenida**, en el sentido de que los sucesivos Encuentros de DU deberían *mantener abierto el debate*<sup>19</sup>, la reflexión sobre los distintos aspectos y sugerencias que se vayan suscitando al respecto:

- cuestiones de garantía de la calidad académica y humana de las Universidades (QA)
- reelaboración de reglamentos
- exigencia de rigor y precisión en la propuesta de Proyectos Docentes reciclaje de profesores
- implicación de los estudiantes en el desarrollo de competencias propias de las titulaciones (puede potenciar la "asistencia a clase")
- problemáticas asociadas a estudiantes "no-convencionales": trabajadores, inmigrantes, discapacitados, adultos quienes, tras su jubilación, deciden obtener una cualificación universitaria (recordemos la máxima asociada al proceso de Convergencia europea del "long-life learning") etc.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) 2003: *Programa de Convergencia Europea: El Crédito Europeo*. Madrid
- CRUE: Informe Técnico: *El Crédito Europeo y el Sistema Educativo Español*. Octubre 2002 : págs. 1-40 (<http://www.crue.org>)
- CRUE: Informe Técnico: *Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus Directrices*. Julio 2006: págs. 1-9 (<http://www.crue.org>)
- GONZALEZ, J. & R. WAGENAAR (eds) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Gröningen\*
- "New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits (*Ibidem*. 223-246)

(\* Existe versión española. Cf. Doc. 1, Nota 8)

---

<sup>19</sup> Esta idea fue asimismo sugerida, bajo la forma de considerar la posibilidad de mantener un *taller* permanente en los sucesivos Encuentros Estatales de DU; en el seno del pleno de la Comisión Permanente (CP) de DU españoles celebrado el pasado 19 de enero de 2007 en la U. de Alcalá de Henares.

## Mesa de trabajo nº 4

### La asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Valoración de la asistencia a clases lectivas.

**Autor:**

*Luis Espada Recarey (Universidad de Vigo)*

## CONCLUSIONES

Generalmente se asume el principio básico de que las nuevas tecnologías no van a ser las únicas estructuras sobre las que se asienta la educación superior, pues nada podrá reemplazar la relación personal profesoralumno ni la forma tutelada que toda enseñanza universitaria debe poseer.

No es extraño que, por varias razones, la asistencia a clase se convierta en un tema destacado y conflictivo, pues se trata del aspecto más crítico, o al menos así se percibe desde el punto de vista del estudiante, al convertirse en una circunstancia que puede determinar la evaluación de la actividad desarrollada durante todo un curso académico.

Por ello, las instituciones universitarias proponen normativas que se insertan dentro de los reglamentos internos de cada centro, normativas que deben ser claras, concretas y, por supuesto, flexibles y abarcar todos aquellos aspectos posibles, además de ser conocidas por los que están sometidos a ellas.

En este apartado las universidades muestran tantas posturas concordantes como divergentes. Véanse sino los distintos grupos encontrados:

- I. Sin regulación específica

II. Con regulación específica.

- a. Preceptiva para poder realizar exámenes.
- b. Base de la evaluación continua, sin cuantificar.
- c. Base de la evaluación continua, cuantificada.
- d. Dependiente del criterio del profesorado.
- e. Valoración fijada en el programa de la asignatura.

Siguiendo pautas generales propias en algunos casos de la Universidad y en otras directamente de las titulaciones específicas, éstos conservan todavía una libertad considerable para imponer sus propios parámetros docentes.

Es natural pensar que son precisamente los órganos universitarios más cercanos a la práctica formativa aquellos con más bases para dictaminar las carencias y necesidades de cada asignatura en lo referente a los temarios, al número de horas de práctica, los requisitos de presencialidad y los criterios a seguir para la evaluación, pero deben darse a conocer los límites en este ejercicio y los medios concretos para arbitrar ante los posibles problemas que se derivan de la toma de decisiones que puedan afectar al estudiantado y los conflictos que con los estudiantes se puedan producir en materia de calificaciones, plazos y vías de reclamación u obligatoriedad de asistencia, por citar casos en los que el desacuerdo suele ser más común.

Es necesario destacar una doble distinción entre teoría y práctica. De un lado, aunque en las normas generales de las universidades o las titulaciones se de vía libre a la no asistencia, en la práctica ésta termina por depender directamente de los departamentos propios de cada área de conocimiento o de los profesores encargados de su docencia. No cabe dudar de la lógica de este extremo, pues una gran parte de la formación en las titulaciones o asignaturas consideradas técnicas se base precisamente en la observación y experimentación en casos reales de actuación del futuro titulado.

Se plantea además la integración en el modelo de calificación universitario de la evaluación continua, lo que implica un seguimiento diario del alumnado a través de la realización de diferentes actividades que puedan dar una idea más aproximada de su

preparación. Aunque algunos centros ya están poniendo en práctica este modelo, conviene hacer hincapié en las posibles objeciones, como la imposibilidad de asistir a clase o el derecho tradicional a la realización de exámenes parciales o finales que permitan al alumno superar las necesidades formativas de una determinada asignatura. Es inevitable que a partir de la implantación de este modelo surja el debate que enfrente a estos dos postulados, puesto que, si bien el control del aprendizaje se basará más adecuadamente en la observación directa y continuada por parte del profesor, no lo es menos que el objetivo de los estudios universitarios es dotar al alumnado de una serie de conocimientos teórico-prácticos y habilidades que le permitan ejercer la labor para la que se prepara, y esos conocimientos podrían demostrarse a través de la ejecución de exámenes parciales y finales, de la forma en que se viene haciendo hasta ahora.



## 6. ANEXO I (Referencias estadísticas)

Se incluyen datos estadísticos en relación con las actuaciones realizadas durante el periodo objeto de la Memoria.

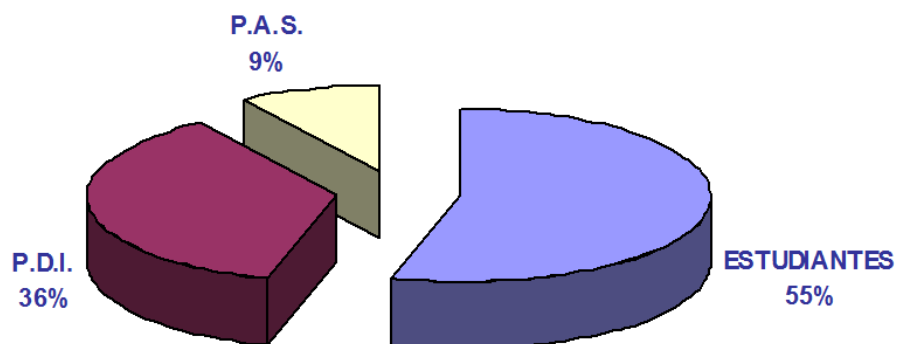
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS INDIVIDUALES vs. COLECTIVAS

NÚMERO DE QUEJAS	ORIGEN DE QUEJA
0	DE OFICIO
11	INDIVIDUAL
0	COLECTIVAS
<b>11</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



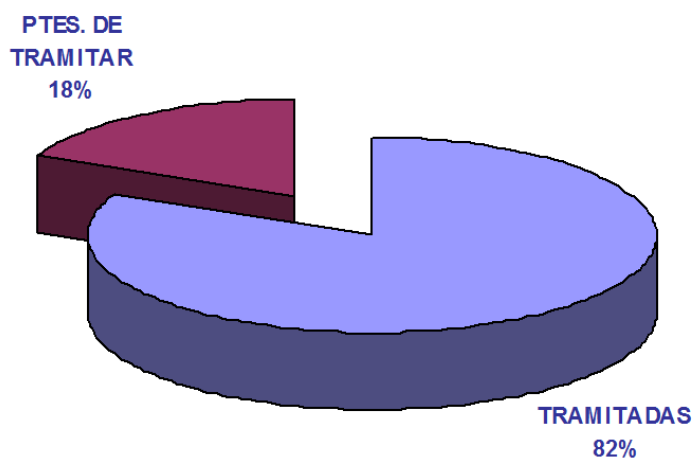
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR COLECTIVOS

NÚMERO DE QUEJAS	COLECTIVOS
6	ESTUDIANTES
4	P.D.I.
1	P.A.S.
<b>11</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



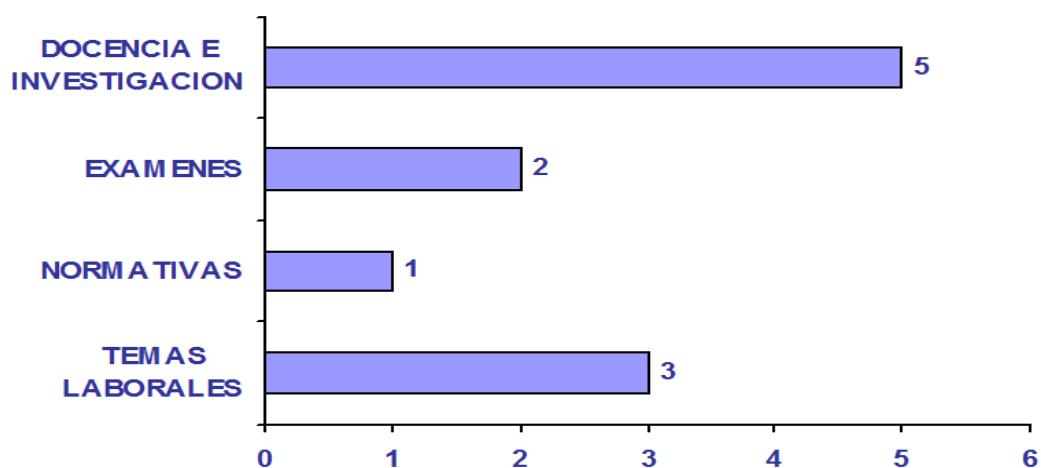
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS

NÚMERO DE QUEJAS	ESTADO
9	TRAMITADAS
2	PENDIENTES DE TRAMITAR
<b>11</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



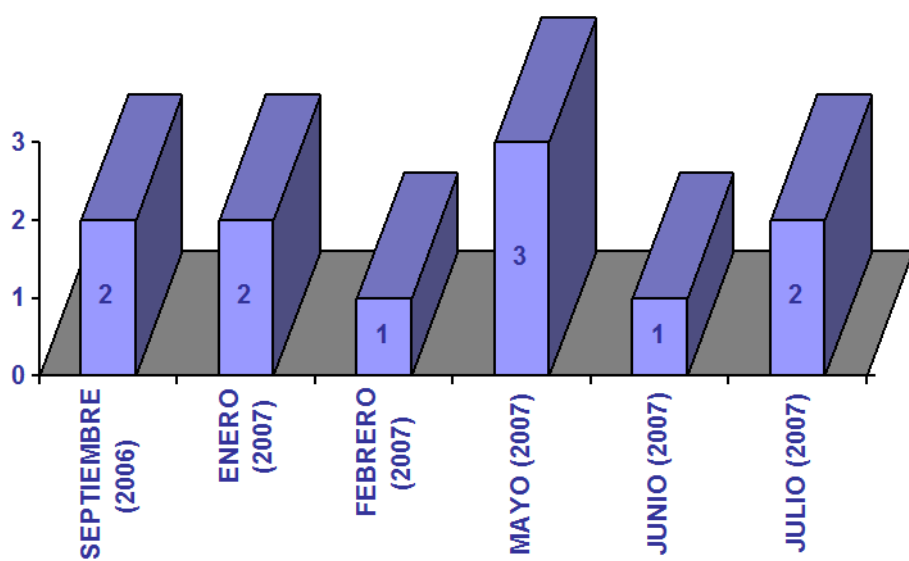
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

NÚMERO DE QUEJAS	ÁREA TEMÁTICA
5	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
2	EXÁMENES
1	NORMATIVAS
3	TEMAS LABORALES
<b>11</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



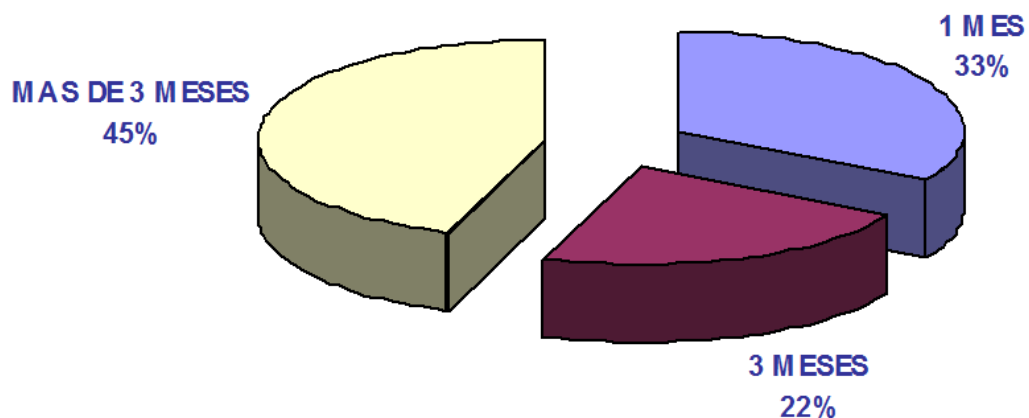
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR MESES

NÚMERO DE QUEJAS	MES
2	SEPTIEMBRE (2006)
0	OCTUBRE (2006)
0	NOVIEMBRE (2006)
0	DICIEMBRE (2006)
2	ENERO (2007)
1	FEBRERO (2007)
0	MARZO (2007)
0	ABRIL (2007)
3	MAYO (2007)
1	JUNIO (2007)
2	JULIO (2007)
<b>11</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



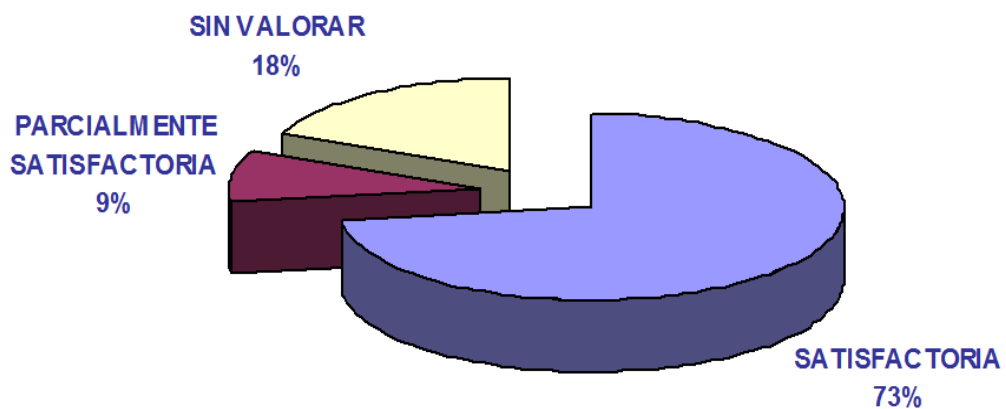
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR PLAZO DE TRAMITACIÓN

NÚMERO DE QUEJAS	PLAZO DE TRAMITACIÓN
3	UN MES
2	TRES MESES
4	MÁS DE TRES MESES
<b>9</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



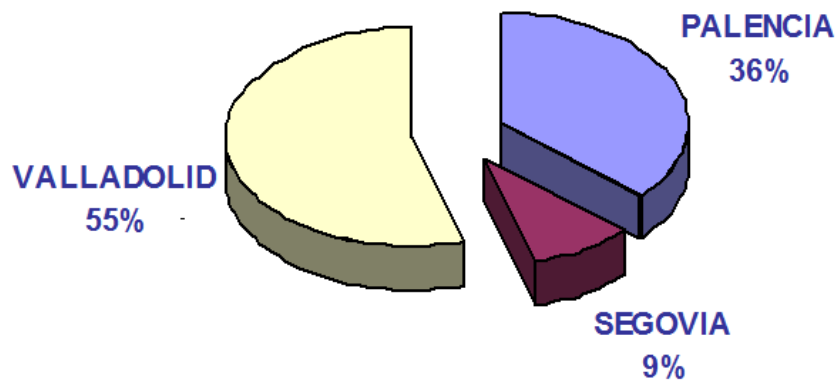
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR SU VALORACIÓN

NÚMERO DE QUEJAS	VALORACIÓN
8	SATISFACTORIA
1	PARCIALMENTE SATISFACTORIA
2	SIN VALORAR
<b>11</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>

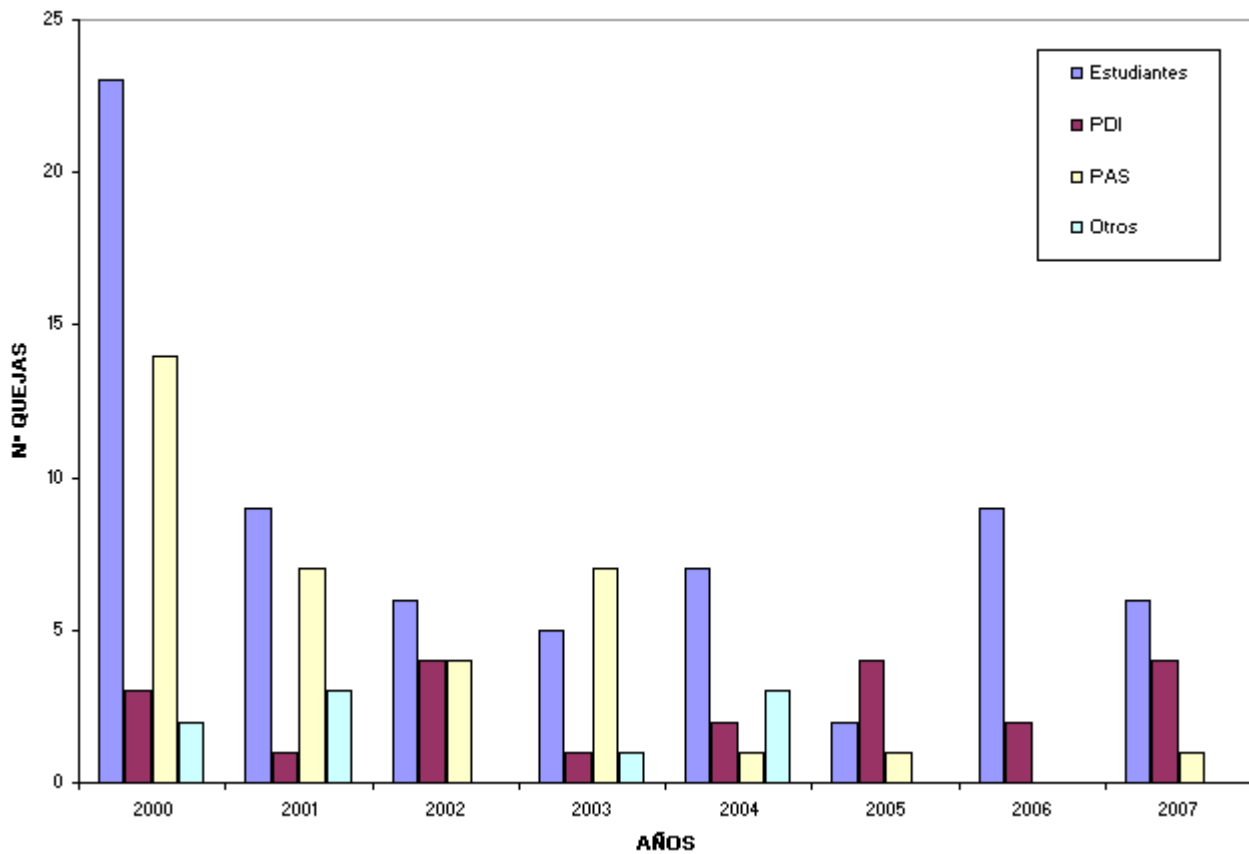


### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR CAMPUS

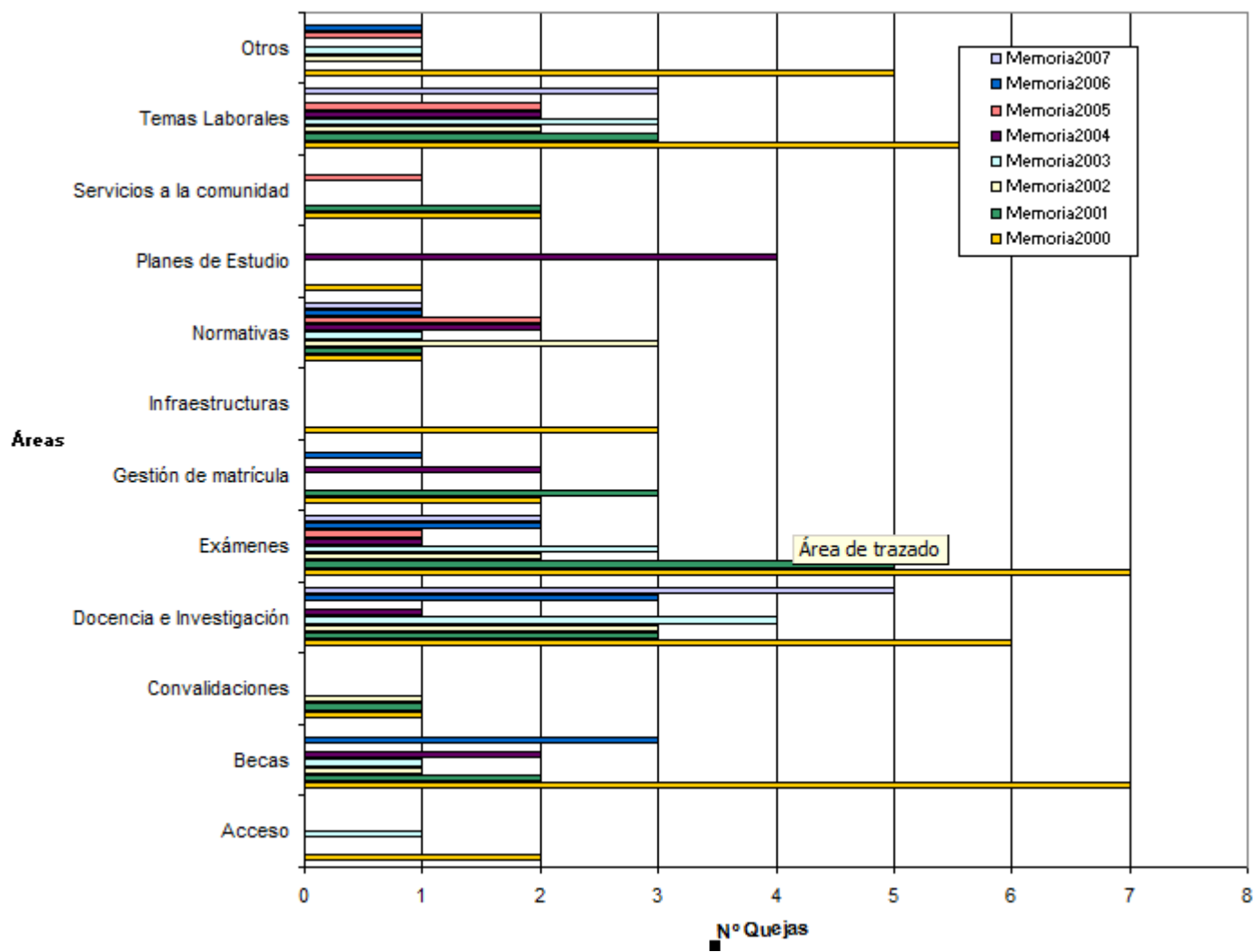
NÚMERO DE QUEJAS	CAMPUS
4	PALENCIA
1	SEGOVIA
0	SORIA
6	VALLADOLID
<b>11</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



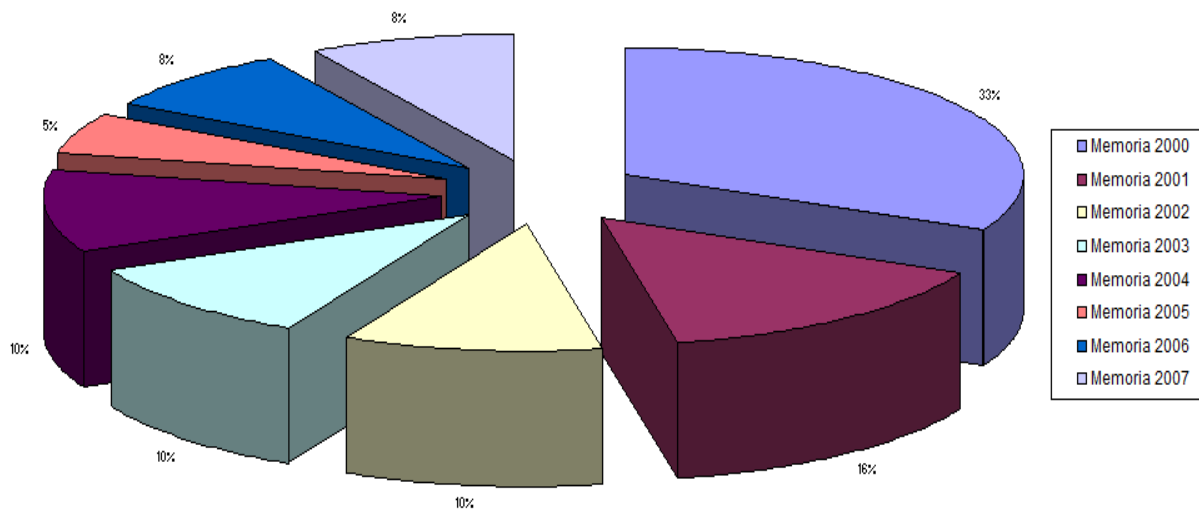
### COMPARATIVA DE QUJAS POR COLECTIVOS



## COMPARATIVA DE QUEJAS POR ÁREAS

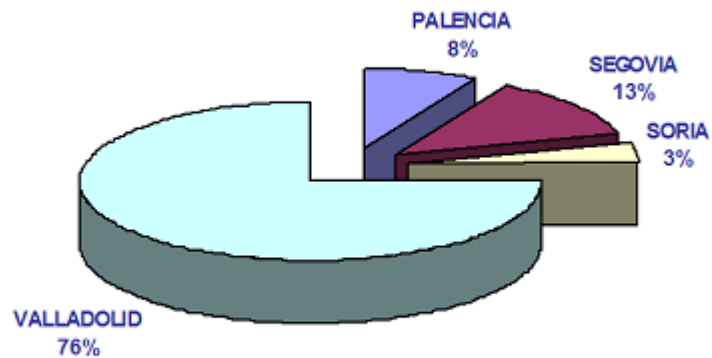


## COMPARATIVA QUEJAS POR AÑOS



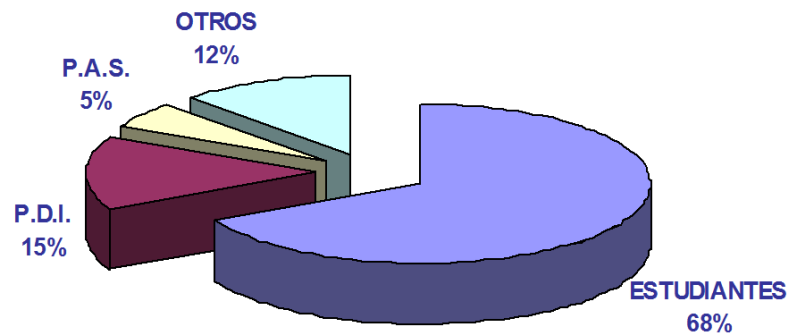
## DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR CAMPUS

NÚMERO DE CONSULTAS	CAMPUS
15	PALENCIA
21	SEGOVIA
6	SORIA
132	VALLADOLID
<b>174</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



### DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR COLECTIVOS

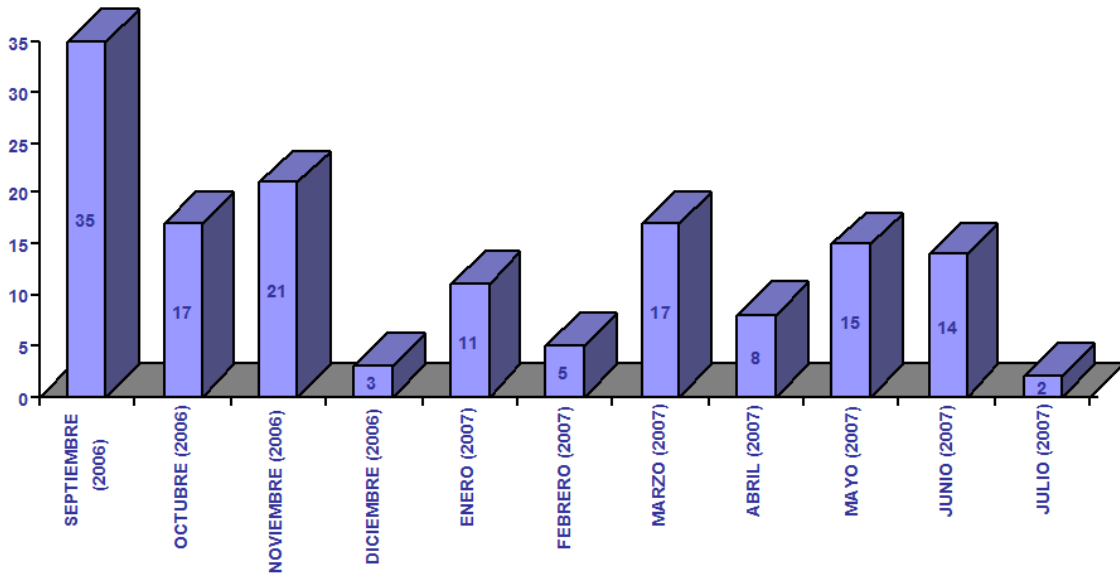
<b>NÚMERO DE CONSULTAS</b>	<b>COLECTIVOS</b>
122	ESTUDIANTES
24	P.D.I.
9	P.A.S.
19	OTROS
<b>174</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>





## DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR MESES

NÚMERO DE CONSULTAS	MES
35	SEPTIEMBRE (2006)
17	OCTUBRE (2006)
21	NOVIEMBRE (2006)
3	DICIEMBRE (2006)
11	ENERO (2007)
5	FEBRERO (2007)
17	MARZO (2007)
8	ABRIL (2007)
15	MAYO (2007)
14	JUNIO (2007)
27	JULIO (2007)
1	AGOSTO (2007)
<b>174</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



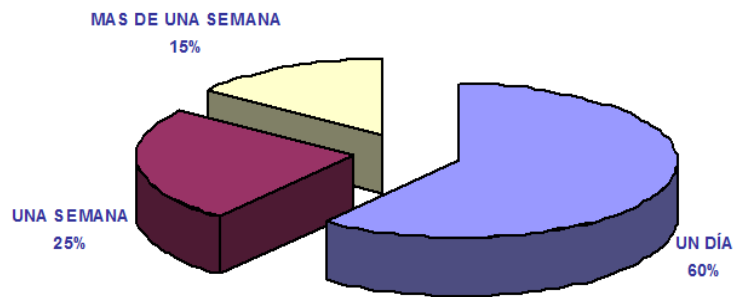
## DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR ÁREA TEMÁTICA

NÚMERO DE CONSULTAS	ÁREA TEMÁTICA
4	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
11	BECAS Y AYUDAS
9	CONVALIDACIONES
29	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
56	EXÁMENES
19	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
3	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
10	NORMATIVAS
3	PLANES DE ESTUDIOS Y TÍTULOS PROPIOS
7	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
13	TEMAS LABORALES
10	OTROS
<b>174</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



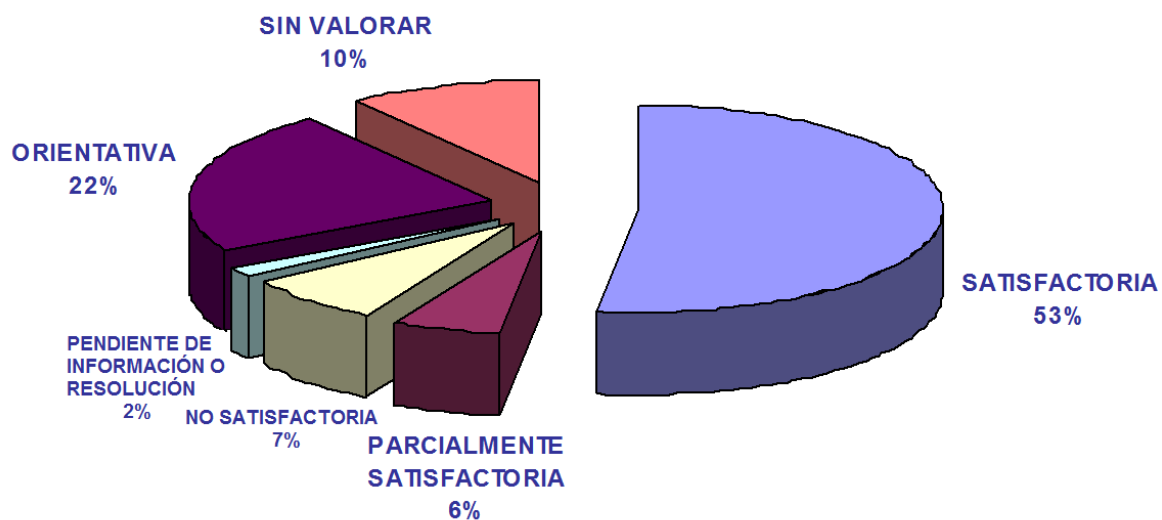
### DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR PLAZO DE TRAMITACIÓN

NÚMERO DE CONSULTAS	PLAZO DE TRAMITACIÓN
104	UN DÍA
44	UNA SEMANA
26	MÁS DE UNA SEMANA
<b>174</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>

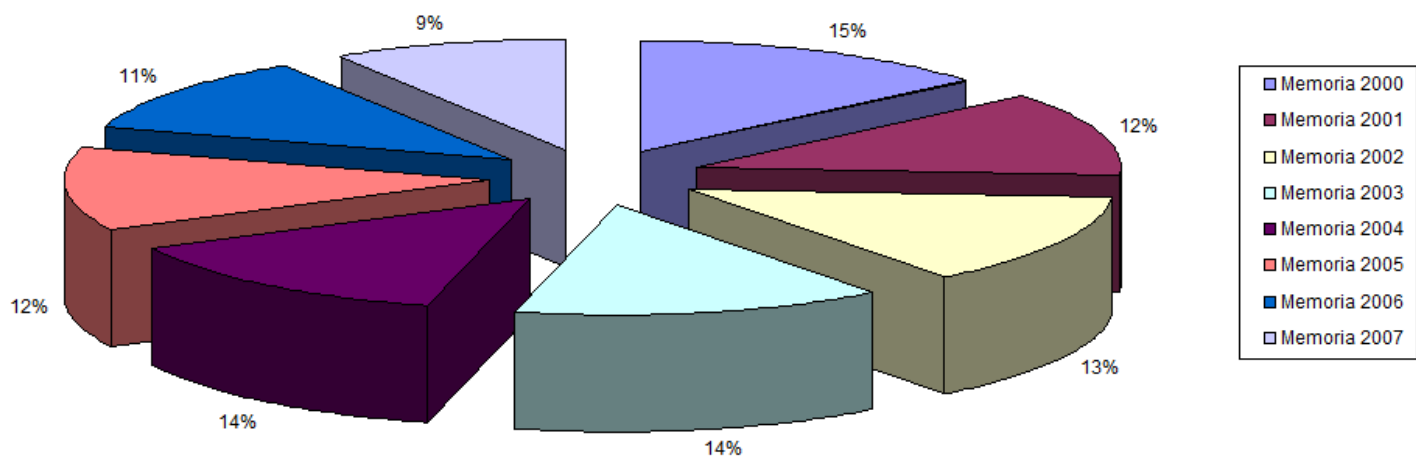


### DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR SU VALORACIÓN

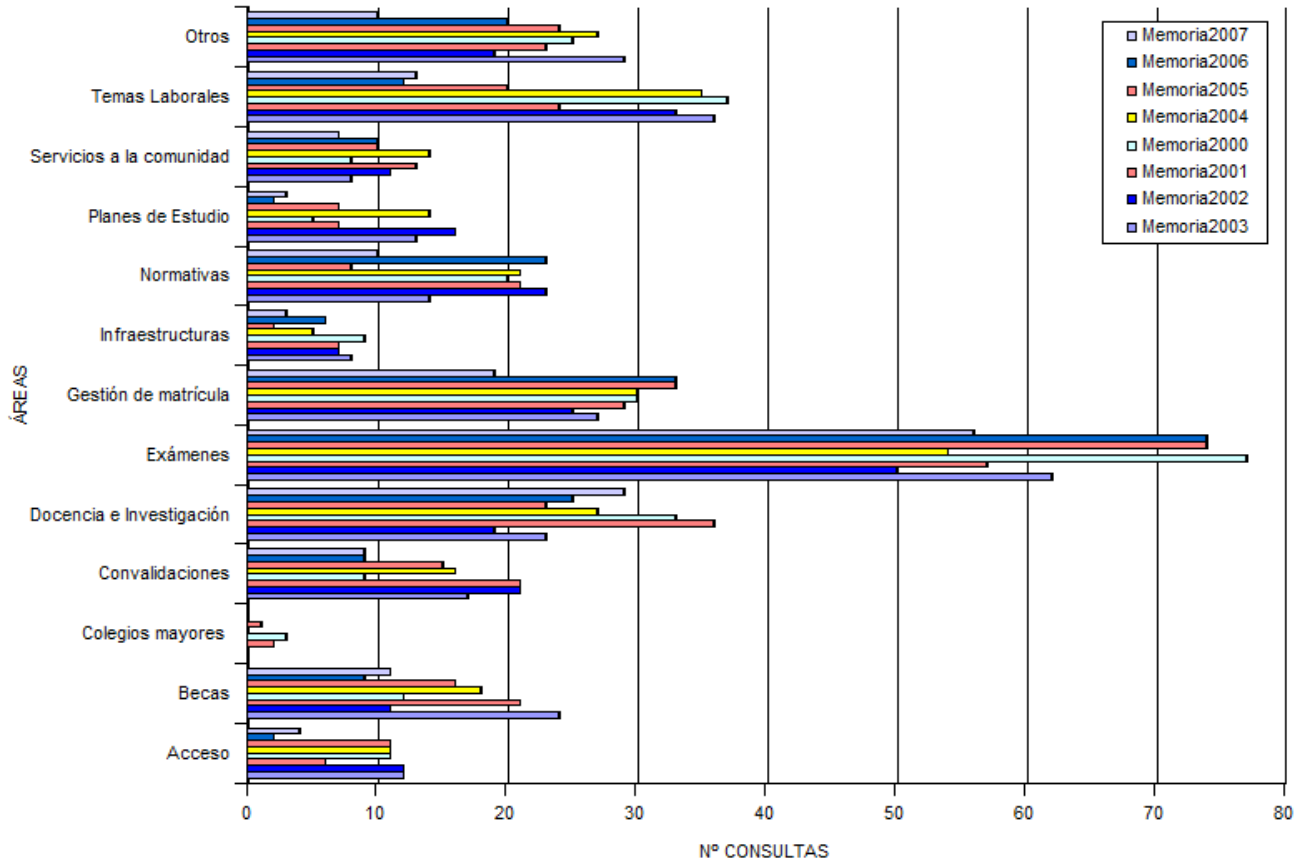
NÚMERO DE CONSULTAS	VALORACIÓN
91	SATISFACTORIA
10	PARCIALMENTE SATISFACTORIA
13	NO SATISFACTORIA
3	PENDIENTE DE INFORMACIÓN O RESOLUCIÓN
39	ORIENTATIVA
18	SIN VALORAR
<b>174</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



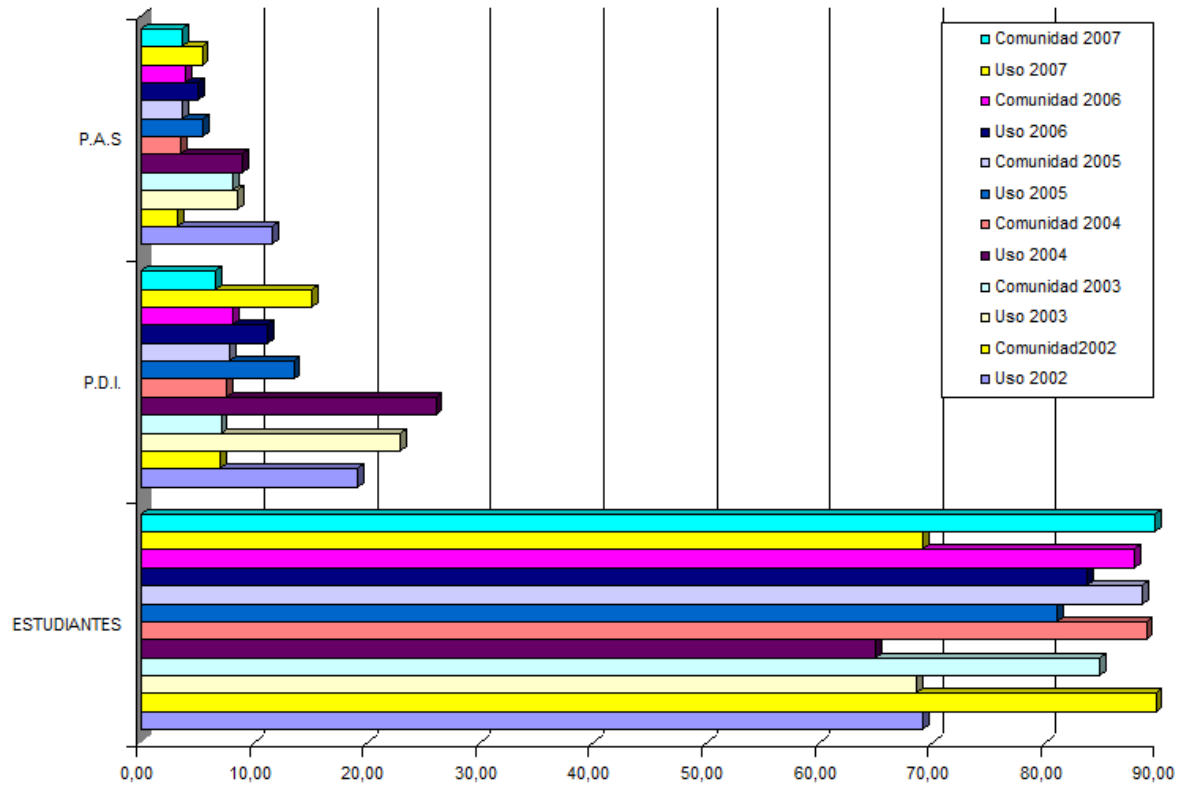
### COMPARATIVA CONSULTAS POR AÑOS



## COMPARATIVA CONSULTAS POR ÁREAS

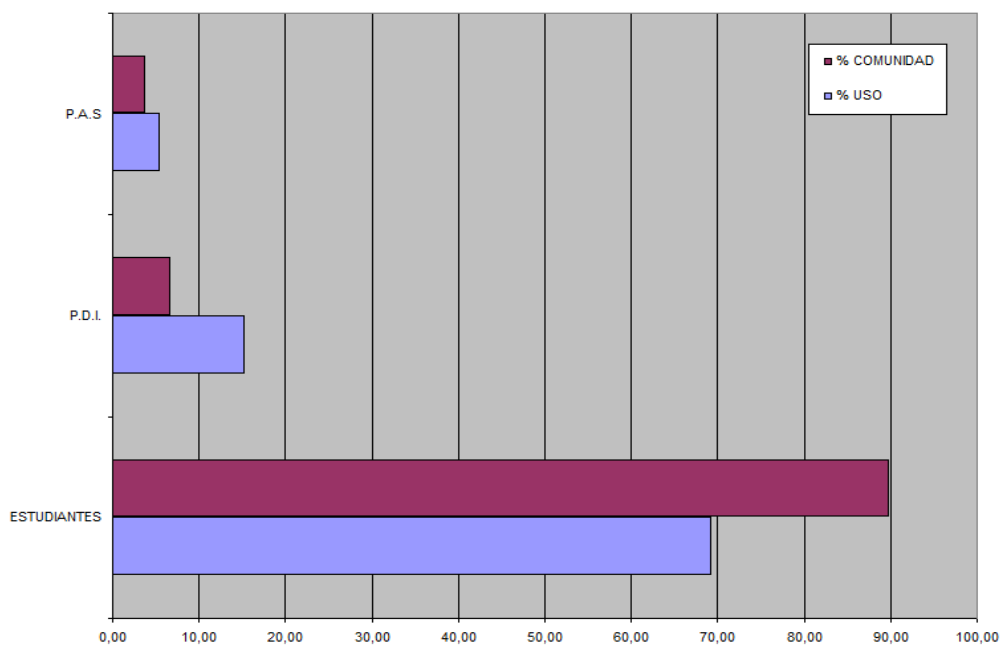


## COMPARATIVA USO Y SECTORES



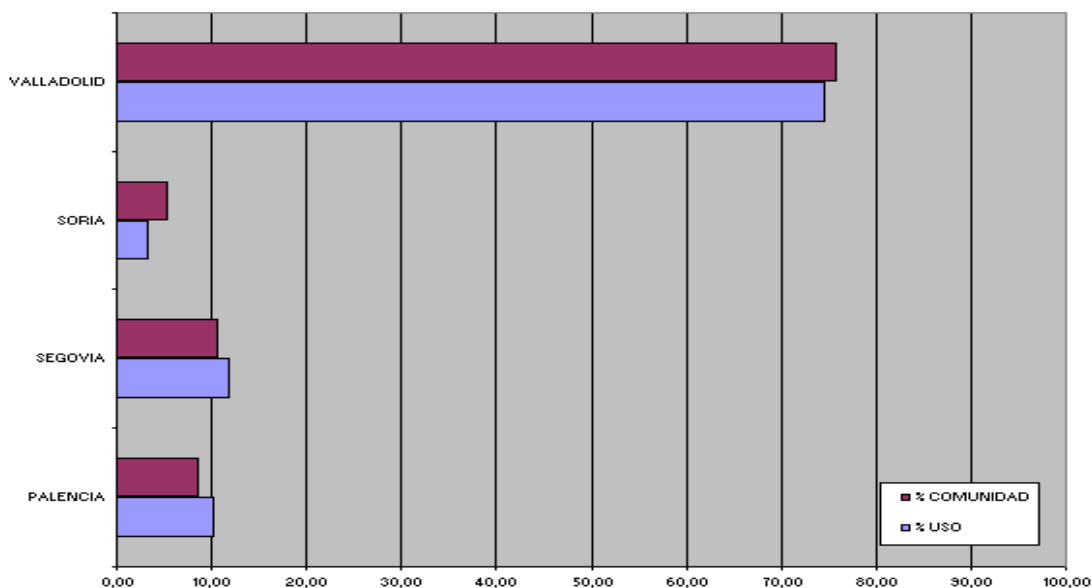
### DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR COLECTIVOS

% USO	% COMUNIDAD	COLECTIVOS
77,11	89,67	ESTUDIANTES
16,87	6,63	P.D.I.
6,02	3,71	P.A.S.
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



### DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
10,27	8,46	PALENCIA
11,89	10,52	SEGOVIA
3,24	5,31	SORIA
74,59	75,71	VALLADOLID
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



## **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.

##### **Artículo 209.**

Son funciones del Defensor de la Comunidad Universitaria:

---

♦ Texto del Título dedicado al Defensor de la Comunidad Universitaria que aparece en los nuevos 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).



- 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.
3. La Mesa del Claustro hará pública la relación de candidaturas admitidas y la remitirá a los claustrales junto con la convocatoria del siguiente Claustro ordinario, en el cual se llevará a cabo la votación entre los candidatos proclamados.

---

\* 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)

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 claustrales. 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 la 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 prejuizar 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

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<sup>a</sup>. Pilar Abad García

### **ADJUNTOS DEL DEFENSOR**

D<sup>a</sup>. Mercedes Vallejo Rodríguez - Sector P.D.I.

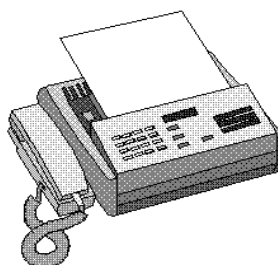
D<sup>a</sup>. María Muñoz Gutiérrez - Sector P.A.S.

D. Rubén García Sánchez - Sector Estudiantes

**PONERSE EN CONTACTO CON  
EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**



Por correo electrónico: [defensor@uva.es](mailto: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



