

# MEMORIA

2007-2008

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

NOVIEMBRE 2008



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 2007 y el 1 de septiembre de 2008.

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 2007 y el 1 de septiembre de 2008, 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.

*“... He who would do good to another, must do it in minute particulars.”*

*(William Blake, Jerusalem 1815)*

## INDICE

1. PRESENTACIÓN DEL INFORME.....	6
2. ACTUACIONES REALIZADAS .....	9
2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES.....	9
2.2 CONSULTAS E INTERVENCIONES .....	11
2.2.1 DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS .....	11
2.2.2 RESUMEN DE CONSULTAS .....	13
2.3. EXPEDIENTES DE QUEJA .....	21
2.4. MEDIACIONES .....	27
2.5. INFORMES .....	27
2.6. OTRAS ACTUACIONES .....	53
3. CONCLUSIONES .....	56
4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANO SIMILARES.....	59
5. CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS .....	65
6. ANEXO I (Referencias estadísticas) .....	76
7. ANEXO II (Comparativa entre Oficinas de DU: período 2005-06) .....	90
8. ANEXO III (Estatuto y Reglamento del Defensor) .....	92

## 1. PRESENTACIÓN

En virtud de lo establecido en el Art. 26.1 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria éste: “.....*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 2007-2008 y culmina el primer período de responsabilidad de la actual Defensora de la CU (Mayo 2004-Mayo 2008).

Asimismo, esta Memoria, como las anteriores, responde tanto a lo dispuesto en la legislación vigente (LOU: 6/2001) 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 conserva el perfil esencial de Memorias anteriores centrado en el habitual núcleo fundamental: “Actuaciones realizadas: 1 de Septiembre de 2007 - 1 de Septiembre de 2008”<sup>1</sup>; y mantiene los cambios ya consolidados relativos a la ampliación del capítulo “Consultas” (selección y resumen) (2.2), y a la inclusión de las Conclusiones de las Mesas de Trabajo de los Encuentros Estatales de Defensores Universitarios o *resultados* de los debates sostenidos en dichos Encuentros (5.). Ambos aspectos resultan ilustrativos, y nos consta su interés para los miembros de la Comunidad Universitaria. Igualmente aparecen en ella los demás Apartados habituales<sup>2</sup>.

Además, la presente Memoria ofrece la novedad de recoger en su ANEXO II (7.), a modo de ejemplo, una curiosa *comparativa* entre algo más de la mitad de las Oficinas de DU existentes aunque limitada al período 2005-06. En ella se ofrecen datos sobre “actuaciones totales” de dichas Oficinas que, en términos absolutos sitúan a la Oficina del DCU de la UVA por encima de la media, y, en términos relativos la siguen situando por encima de la media en relación al sector estudiantes, y por debajo en los sectores PDI y PAS. En este sentido, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) tiene el proyecto de llevar a cabo estudios similares *ampliando* el período cronológico.

Por otra parte, de entrada, el balance *comparativo* de la actividad realizada por la Oficina del DCU en el período que nos ocupa (2007-08), en relación al período anterior (2006-07), revela

---

<sup>1</sup> Este núcleo incluye los apartados siguientes: (2.2) La naturaleza de las actuaciones; (2.3) Quejas tramitadas; (2.4.) Mediaciones; (2.5) Informes monográficos; (2.6.) Otras actuaciones; (3) Conclusiones.

<sup>2</sup> (4.) Relaciones con otros DU y Organos similares; (6.) ANEXO I: Referencias Estadísticas; (8.) ANEXO III: Estatuto y Reglamento del DCU.

un aumento leve en la modalidad Consulta (algo más de un 3 %), y un aumento ponderadamente más importante en el número de Quejas que pasa de 11 a 16, recuento que altera algo la tónica de la Memoria anterior (descendente).

Estos datos empañan levemente la tendencia positiva presente en las dos Memorias anteriores, y atraen nuestra atención hacia la necesidad de no descuidar, por parte de la Administración universitaria, determinados instrumentos de calidad ya disponibles para la mejor convivencia universitaria: conocimiento y cumplimiento de las Normas, y profundización en la función de la Institución del DCU como observatorio privilegiado en relación al devenir cotidiano de dicha convivencia.

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 relación a los Informes monográficos, otra modalidad de intervención por parte de la Defensora de la CU, cabe decir que se han elaborado 7 para la presente Memoria (2.5). En ellos prima la atención hacia sus contenidos al estar dirigidos a los Órganos ejecutivos de la Administración universitaria así como a otros responsables, con el fin de someter a su consideración determinados asuntos consecuencia, tanto de cuestiones derivadas de actuaciones de la Oficina del DCU que pueden tener repercusión en el conjunto de la Comunidad Universitaria, en virtud a lo dispuesto en el Reglamento del DCU (Art. 24.1), como de temas más amplios emanados de asuntos debatidos en los Encuentros de DU, (nacionales y europeos).

También, como en ocasiones anteriores, la Defensora de la CU ha continuado su labor institucional como queda recogido en los Apartados: 2.6, 4. y 5. Ésta labor se ha llevado a cabo mediante su participación en distintos foros, tanto españoles como europeos: Congresos de DU, Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de DU (CEDU), relación con Instituciones afines, etc. En todos ellos vuelve a subrayarse invariablemente el interés y la conveniencia de la Institución del DCU para las Universidades, y muy singularmente en relación a la implementación definitiva del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), cuando se prevén para la misma difíciles tiempos de despegue. De hecho, los Congresos de DU (nacionales y europeos) mantienen espacios de debate abierto sobre los efectos que dicha implementación puede tener en relación a la actividad de las Oficinas de los DU.

Como siempre, y no quiero dejar de repetirlo este año, la Oficina del DCU sigue siendo un espacio de puertas abiertas a todos los miembros de la CU, y, desde ella pretendemos fomentar actitudes de concordia y de honestidad científica.

También como siempre, me dirijo al Plenario del Claustro, Órgano que legitima a la Institución del DCU (RDCU 1.1), para repetir el ofrecimiento ya presente en 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.

Por último dejo constancia del agradecimiento de la Defensora de la CU y miembros Adjuntos tanto a cuantas personas han confiado en la Oficina del DCU, como al Rector y demás Órganos ejecutivos, Decanos, Directores de Departamento y responsables de los Servicios de la UVA por su disponibilidad incondicional para con la Institución del DCU.

Valladolid, Noviembre 2008

## 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 suyo 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 2007 hasta el 1 de septiembre de 2008 el total de Consultas atendidas asciende a 180, un número levemente superior al del ejercicio anterior.

Dichas Consultas se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** Se mantiene el número de Consultas en esta área con respecto al año anterior. Correspondiendo 2 al subapartado *Preinscripción* y una a *Acceso a Segundo Ciclo*.
- **Becas y ayudas.-** El número de Consultas en esta área sube de forma importante respecto al periodo anterior, pasando de 11 Consultas a 18, de estas, las más abundantes son las relacionadas con las Becas *Erasmus*.
- **Colegios Mayores, Residencias Universitarias y Apartamentos.-** Este es un área de nueva aparición, respecto a las últimas Memorias, y en ella se han atendido 2 Consultas.
- **Convalidaciones.-** Desciende ligeramente el número de Consultas respecto del año anterior. Las 6 Consultas recibidas pertenecen a las subáreas *Becas Erasmus*, *Cambio de Tabla*, *Cursos en el Extranjero* y *Entre Planes*.
- **Docencia e Investigación.-** En este apartado se puede observar un descenso con respecto a la Memoria anterior: 20 en la actual frente a 29 de la anterior. De las 20 Consultas computadas, lo más significativo son las que se refieren a *Docencia* con 6 Consultas, y *Actividad Docente*, con 4. Otros subapartados en esta área hacen referencia a *Enseñanzas on line* y *Proyecto de Investigación*.
- **Exámenes.-** Este sigue siendo el área que presenta mayor número de reclamaciones con 65 Consultas atendidas, número que ha sufrido un notable incremento respecto al curso anterior (56). El subárea más destacado, un año más, ha sido el de *Revisión* con 19 Consultas. También hay que destacar otros como *Tribunal de Compensación y Convocatoria Extraordinaria* con 8 y 5 Consultas respectivamente.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** En este caso se ha producido un pequeño aumento de las Consultas con respecto a la Memoria anterior, aunque su número se ha

mantenido muy estable los últimos años. Dentro de la variedad de temas que presenta este campo, el más repetido ha resultado ser *Expediente* con 6 Consultas del total de 21 recibidas.

- **Infraestructuras y Obras.-** También aquí se produce un ligero aumento del número de Consultas con un total de 5, 2 sobre *Acceso a los Centros e Instalaciones* y 1 sobre *Aparcamiento*.
- **Normativas.-** Este es un apartado en el que ha descendido el número de Consultas recibidas, tendencia que se prolonga un año más. De un total de 6 Consultas recibidas, 3 tienen relación con el *Reglamento de Ordenación Académica*, 2 con el subárea *Propiedad Intelectual* y 1 con *Normativas*.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Aumenta levemente el número de Consultas recogidas dentro de esta área respecto del año anterior con 5 consultas registradas, siendo el subapartado *Doctorado* el más repetido.
- **Servicios a la Comunidad.-** En este caso desciende de forma notable el número de Consultas respecto a los últimos años, ya que en la presente Memoria sólo se recogieron 2 Consultas en dicho apartado.
- **Temas Laborales.-** Aumenta significativamente el número de Consultas con respecto a la Memoria anterior (13), siendo su número 17. Este es además uno de los grupos más heterogéneos, y ningún subapartado destaca sobre los demás por el número de reclamaciones atendidas.
- **Otros.-** En este apartado se han atendido exactamente el mismo número de Consultas que en el curso anterior: 10. Las Consultas son misceláneas y no pueden incluirse en los grupos anteriores, con subapartados tales como *Acoso*, *Proyecto de investigación*, *Uso de espacios comunes*, etc.

Todas las Consultas de este periodo se encuentran cerradas, habiéndose resuelto la mayor parte de ellas de modo inmediato. En términos globales, en el 33% de los casos, la Consulta se ha resuelto sin generar ningún tipo de Intervención o Actuación, mientras que en un 67% ha sido necesario realizar algún tipo de Actuación, bien mediante Intervención (llamadas telefónicas, entrevistas, etc.) o correos electrónicos.

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 38% de los casos las Consultas han sido **orientativas** y se han considerado **satisfactorias** el 51% del total. En el apartado **sin valorar** han sido incluidas el 9% de las Consultas realizadas, correspondiendo a los restantes apartados de **parcialmente satisfactorias** y **no satisfactorias** para el interesado el 2% de un total de 180 Consultas del periodo 2007-2008.

En relación con los colectivos que han realizado Consultas, el 62% de ellas corresponde al sector Estudiantes, el 22% al sector de Personal Docente e Investigador (PDI) porcentaje que experimenta un aumento considerable con respecto a la Memoria anterior (14%), y el 5% al sector de Personal de Administración y Servicio (PAS). El 11% restante pertenece al denominado Otros que comprende a las personas que, habiendo utilizado la Oficina del Defensor, no tienen 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 las solicitudes de la Oficina del DCU ha sido correcta. 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 el período 2004-2005 primero bajo la responsabilidad de la actual Defensora de la CU (ANEXO I).

### **2.2.2. Resumen de Consultas**

Como se hace referencia en la Presentación de esta memoria, recogemos aquí la **selección** de Consultas presentadas a la Oficina del DCU acompañada de una breve descripción de las mismas. Esta selección tiene como objetivo la ampliación y mejora de la información, así como mostrar el aspecto orientativo de algunas de ellas para el conjunto de la Comunidad Universitaria. La relación de las mismas aparece por orden alfabético-temático.

#### **Acceso a la Universidad**

##### **C08/07/11:**

Una alumna con una licenciatura terminada expone que no se le permite entrar directamente en el primer curso de una nueva carrera del mismo Centro. La ODCU tras consultar con el Servicio de Alumnos, indica a la interesada que en virtud a lo dispuesto en El Real Decreto 1428/1991 al ser licenciada debe realizar obligatoriamente la matrícula para el segundo Ciclo.

## **Becas y Ayudas**

### **C07/11/003 y C07/09/006:**

En estas consultas dos miembros del PDI acuden a la Defensora exponiendo problemas relativos a la «inscripción» a Congresos. Para atender esta cuestión la Defensora dirigió un escrito a la Vicerrectora de Investigación, en el que se relatan los problemas que se suscitan cuando las entidades organizadoras de dichos Congresos no pueden emitir facturas al carecer de NIF, y las dificultades que ello origina para gestionar posteriormente las ayudas de financiación de la Universidad (cf. 2.5).

### **C08/03/006:**

Una alumna solicita información motivada de la causa por la cual no se le había concedido la beca Erasmus que había solicitado. Ni el profesor coordinador, ni el Servicio de Relaciones Internacionales le dieron respuesta sobre las razones de la negativa. La Oficina del DCU se dirigió al coordinador del Centro, quien se comprometió a revisar la adjudicación.

### **C08/01/008:**

Unas alumnas que están efectuando los trámites para solicitar una Beca Erasmus reclaman ante la ODCU porque antes de realizar su petición necesitan conocer algunas condiciones académicas. Para ello han intentado hablar con los profesores Coordinadores de los intercambios y no les ha sido posible localizarlos. La Oficina del DCU les indicó que si no fuera posible ponerse en contacto con sus respectivos profesores Coordinadores deben dirigirse a la Presidenta de la Comisión de Relaciones Internacionales de su Centro.

## **Colegios Mayores y Residencias Universitarias. Apartamentos**

### **C08/06/010:**

Un alumno residente en un Colegio Mayor denuncia que sufrió una intoxicación después de una cena en el mismo. Tuvo que ser ingresado, y tras darle el alta tuvo que continuar haciéndose pruebas médicas. Posteriormente solicitó en la Oficina del DCU que fueran demandadas responsabilidades a la empresa suministradora. La ODU le puso en contacto con el Director de dicho Colegio. Finalmente dicho Director le ofreció residir en el mismo durante el verano mientras continuase recibiendo tratamiento médico.

## **Convalidaciones.**

### **C07/09/008:**

Una alumna que había disfrutado de una Beca Erasmus reclama a la Oficina del DCU porque uno de sus profesores no acepta traspasar la nota al Acta tal y como viene de su Universidad de destino. Este problema no debería plantearse porque resulta contrario al espíritu Sócrates. La OCDU habló con ambas partes y finalmente la alumna aceptó la calificación puesta por el profesor.

## **Docencia e Investigación.**

Son significativas las consultas que se originan por el incumplimiento/desconocimiento del *Reglamento de Ordenación Académica*.

### **C07/10/011 y C07/10/014:**

En la ODU se recibieron 2 reclamaciones de alumnos relativas al incumplimiento del ROA por parte de sus profesores en lo que respecta a Programas de curso, Criterios de Evaluación, y cambios de horario. En todos los casos se solicitó la atención de los profesores en relación a los correspondientes artículos del ROA.

### **C08/07/005:**

Un profesor desea información acerca de si el personal Puesto Base de Administración de los Departamentos debe ser responsable de tramitar asuntos concernientes a Proyectos de Investigación, en los que participen miembros de dicho Departamento. Desde la Oficina se realizaron varias llamadas tanto al Negociado de Proyectos de Investigación como al Servicio de Gestión Administrativa de la Investigación no pudiendo obtener una contestación concluyente al no existir nada regulado al respecto.

### **C08/03/001:**

Un profesor manifiesta su descontento porque se le adjudica la docencia de una compañera en baja maternal, con el agravante de que esta modificación de la carga docente no

pasó por el Consejo de Departamento y se le notificó por correo electrónico. La Oficina del DCU le remitió al art. 182 de los Estatutos al no haber legislación al respecto y le manifestó que debía presentar el asunto ante su director/a de Departamento.

## **Exámenes**

Es el apartado más numeroso con 65 Consultas. Supera las 56 Consultas, que se presentaron por este motivo en el período 2006-07. En los meses de febrero y septiembre se plantearon numerosas Consultas de carácter orientativo, lo cual deja en evidencia que todavía hay profesores y alumnos que desconocen las diferentes normativas de la UVA y, sobre todo, el Reglamento de Ordenación Académica.

### **C07/09/001:**

Un profesor no se presenta a la celebración del examen a la hora anunciada, sino hora y media más tarde, tampoco lleva como suele hacer las preguntas fotocopiadas disponiéndose a dictarlas. Los alumnos tras negarse a hacer el examen plantean lo sucedido por escrito al Secretario del Centro. Desde la Oficina se remite a los alumnos al artículo 9 del R.O.A. Finalmente se determinó una nueva fecha para la realización de dicho examen.

### **C07/09/004:**

Una alumna que, por incompatibilidad de horarios, no ha podido asistir a clase y pierde el derecho a la evaluación continua de una asignatura. Como resultado la alumna suspende, al no entregar una serie de trabajos obligatorios. Pregunta si un profesor puede exigir realizar dichos trabajos para aprobar. Se remite a la alumna al Plan Docente de la asignatura donde se detallan los Criterios de Evaluación.

### **C08/02/009 y C08/03/008:**

En diversas Universidades extranjeras solicitan a sus alumnos con beca Erasmus que presenten los exámenes realizados en la UVA. Algunos profesores se niegan a darles una copia. La ODCU se puso en contacto con la asesoría Jurídica y quedó determinado que los exámenes son documentos públicos y por lo tanto los alumnos pueden pedir una copia sellada y autenticada de los mismos.

**C08/02/016:**

Consulta sobre el comportamiento de un profesor en el proceso de revisión de exámenes contrario a lo estipulado en el ROA, así como la reclamación por el trato arbitrario recibido por los alumnos en el momento de la reclamación. La ODCU le remite al ROA con el ruego de ceñirse al Reglamento.

**C07/10/001:**

Un alumno solicita información dado que se le han terminado las convocatorias de la última asignatura que le falta para terminar la carrera. Se le sugiere que solicite la convocatoria de gracia para dicho examen.

**C08/06/024:**

Consulta hecha por un alumno que considera que los profesores de una asignatura no se atienen a los Criterios de Evaluación fijados por ellos mismos en el Plan Docente, al no respetar la calificación que se había asignado a la parte práctica de la asignatura. Tras diversas gestiones en la Oficina del DCU esta Consulta fue pasada a queja (Q 08/07/001).

**C07/09/009:**

Un alumno acude a la ODCU dado que su profesor afirma no tener una hoja de su examen, mientras el alumno está seguro de haberlo entregado. Ninguno de los dos puede demostrar que el folio fue entregado ni que se hubiese extraviado posteriormente. La ODCU aconseja al alumno que firme la revisión como no conforme y que lo comunique al Director del Departamento por escrito.

**Gestión de matrículas y expedientes.**

En general las Consultas correspondientes a este apartado son de carácter orientativo.

**C07/09/020:**

Esta Consulta alude a un problema surgido en el momento de realizar la matrícula on line por saturación de la Web de la UVA. La alumna no pudo escoger las asignaturas optativas que deseaba, ni se le permite matricularse en una asignatura obligatoria, pendiente del curso anterior,

notificándole que no hay grupos disponibles para tal asignatura. En la Secretaría de su centro no le dan facilidades y la acusan de incompetente a la hora de hacer la matrícula. Desde la ODCU se le comunicó que debía hablar con el Vicerrector de su Campus.

**C07/11/001:**

Un alumno protesta por la imposibilidad de matricularse en un Programa de Doctorado, tras haber realizado un master en la UVA. Hay problemas de información a los alumnos, que la Defensora ha puesto en conocimiento del Vicerrectorado correspondiente (cf. 2.5).

**C08/02/008:**

Un alumno explica que desea que le sean retirados unos créditos de libre elección que convalidó de la Escuela Oficial de Idiomas, ya que tiene completados los necesarios para culminar su carrera y le bajan la nota de su expediente académico, al computarse como 5. La Defensora derivó la Consulta al Servicio de Alumnos donde se resolvió la cuestión.

**Infraestructuras y Obras**

**C/08/01/013:**

Un profesor de un Campus periférico expresa su malestar por las deficiencias que sufren dichos Campus con respecto a Valladolid, tanto en lo relativo a instalaciones como a las ayudas sociales. Ante esta reclamación la Oficina pone en conocimiento del Vicerrector de dicho Campus la reclamación.

**Otros**

**C07/12/005:**

Un alumno extranjero Becado por el Programa Alban comunica a la ODCU que le han denegado la renovación del NIE por faltarle la Matrícula de la Universidad, debido a que la misma se iniciaba fuera del plazo para la renovación de la tarjeta de extranjería. Este problema se ha planteado a varios estudiantes. La ODCU tras realizar distintas gestiones con la Administración Universitaria, recomendó hacer un recurso de alzada alegando que no dispone de medios económicos para volver a su país por el tiempo preceptivo para la renovación.

### **C08/04/008 y C08/04/009:**

En ambas Consultas se trata de miembros del PAS que han sufrido agresiones verbales y físicas por parte de un compañero. Los dos casos fueron pasados a Queja (Q08/04/02 y Q08/04/03).

### **Planes de estudio y títulos propios**

#### **C07/10/010:**

Un titulado de la UVA que ha terminado un Master para completar su formación, necesita con urgencia un certificado que avale dichos estudios ya que no sabe cuando le enviarán el título correspondiente y lo necesita para poder presentarse a unas oposiciones. No consigue ponerse en contacto con la secretaria de la Cátedra del Master. La ODCU se dirigió a la Sección de Estudios Propios y Títulos, la cual comunicó que podría solicitar un certificado en el que constara haber estado matriculado en los cursos de dicho Master.

### **Servicios a la comunidad**

#### **C07/010/015:**

Una alumna del Instituto de Idiomas se dirige a la OCDU porque le faltan los créditos y el diploma y cuando acude a la Secretaría le dicen que no figura en las listas. La ODCU tras realizar las gestiones oportunas comunicó a la interesada que ya estaba solucionado el asunto y podía ir a recoger el certificado.

### **Temas laborales**

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

#### **C07/09/015:**

Consulta de una profesora, que ha optado a plazas en diferentes concursos de su Departamento, no esta de acuerdo con la baremación aplicada para su concesión. Acude a la Oficina del DCU tras presentar una reclamación ante las instancias pertinentes. La Oficina intenta

ponerse en contacto con la interesada en diversas ocasiones, sin obtener respuesta. Ante esta imposibilidad, finalmente se da esta Consulta por cerrada.

**C07/11/015:**

Un miembro del PAS no puede promocionar en su trabajo, según el procedimiento establecido por la Universidad, al carecer de la titulación necesaria. Solo ha realizado un Master en la UVA y para la promoción es necesario haber finalizado un 2º Ciclo. (Este problema fue objeto de informe al Vicerrector de OA (2.5)). La ODCU le informó de que en la actualidad, hasta la reforma y consiguiente aprobación de los nuevos Planes de Estudio, un Master no equivale a un 2º Ciclo.

**C07/12/009:**

Varios miembros del PAS, tras la notificación enviada por el Gerente relativa al cierre de las instalaciones durante el periodo de vacaciones de Navidad, presentan firmas a la Oficina solicitando que sea revocada la decisión. Fueron informados de que su solicitud debía ser dirigida al Rector.

**C08/02/005:**

Un profesor contratado, con problemas de salud, decide asumir las clases sin coger baja de acuerdo con el Decano. Posteriormente sufre una caída, agravándose su estado. El medico le aconseja que coja inmediatamente la baja y se incorpore a la docencia poco a poco. El afectado sufre presiones desde su Departamento, en el sentido de que si coge la baja podría perder la plaza. Como consecuencia, surgen una serie de problemas que cristalizan en docencia no impartida. Al tratarse de una situación de acoso laboral, La ODCU le remite a la Administración Universitaria.

**C08/06/006:**

Un profesor solicita información porque en su Departamento el Director ha propuesto a una nueva persona para ocupar una plaza desplazando al actual ocupante de la misma. Se plantea el problema de saber quien es ahora el responsable de hacer los exámenes. La Oficina les plantea diversas alternativas posibles para solventar el problema sin que los alumnos se vean afectados.

En último lugar es importante destacar que durante el período que queda recogido en esta memoria, llegaron a la Oficina de la Defensora de la Comunidad Universitaria varias

reclamaciones anónimas que fueron rechazadas en virtud a lo dispuesto en el Artículo 13 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

### 2.3 EXPEDIENTES DE QUEJA

El Reglamento del DCU, en su Art. 27.1 dispone: *“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.”*. En consecuencia dedicamos este Apartado a la consideración de los expedientes de Queja tramitados en la Oficina del DCU.

Durante el período cubierto por esta Memoria (2007-2008) se ha tipificado y tramitado como Quejas 16 reclamaciones presentadas en la Oficina del DCU. De ellas 14 han quedado cerradas, habiendo sido adscrita una a la modalidad Mediación.(2.4)

A tres de las mismas hubo que darles traslado, dos al Rector y una al Secretario General de la UVA, en virtud del Art. 18 del Reglamento del DCU, 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 completar información. Otras tres Quejas fueron finalmente desestimadas como dejamos constancia en el punto correspondiente de esta Memoria.

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.).

De forma más detallada, la distribución de Quejas por áreas temáticas es la siguiente:

#### **Convalidaciones**

En este área se incluyen dos Quejas **Q/0803/01** y **Q/0803/02** presentadas por sendos miembros del sector estudiantes de la UVA, ambos cursando en simultaneidad dos titulaciones, en relación a una modificación en las tablas de convalidaciones y fecha de la misma, la cual, entienden, perjudicaba gravemente la continuación de sus estudios.

Considerado el asunto, la Defensora se dirigió al Decano de la Facultad correspondiente solicitando información al respecto, la cual le fue remitida con prontitud. A la vista de la misma y de las circunstancias concurrentes, la Defensora remitió a dicho Decano la siguiente **recomendación** (RDCU 24.1): que en lo sucesivo se considere la posibilidad de modificar las

tablas de convalidación “durante el curso anterior al de su implantación” de modo que los alumnos tengan conocimiento de las mismas con la antelación suficiente.

Esta resolución fue oportunamente comunicada a los interesados (Reglamento DCU 25.1).

### **La recomendación fue aceptada**

## **Docencia e investigación**

En este ámbito temático cabe mencionar el descenso en el número de Quejas tramitadas en esta Memoria.

Al mismo pertenece la Queja **Q/0806/01** formulada por un miembro del PDI quien solicita la intervención de la Defensora de la CU manifestándole su preocupación por el uso que una Doctoranda pueda hacer de los datos generados por la realización en curso de su Proyecto de Tesis Doctoral.

Desde la Oficina del DCU se procede a efectuar los trámites de admisión y solicitud de información a las partes para, ulteriormente, proceder a la consideración de la misma hasta alcanzar la correspondiente resolución. Este proceso se ha visto retrasado por coincidir con la pausa vacacional, por lo cual la Queja ha quedado *abierta* a falta de completar determinados detalles de la misma (Art. 14.1, RDCU).

## **Exámenes**

La Queja **Q/0801/03** fue presentada por un miembro del sector estudiantes solicitando la intervención de la Defensora de la CU en relación a las que consideraba determinadas irregularidades cometidas por parte del profesor de la asignatura “.....” en el proceso de revisión de un examen de la convocatoria extraordinaria de enero y publicación de calificaciones.

Efectuadas las diligencias oportunas de admisión a trámite en la Oficina del DCU, incluida la solicitud de información tanto al reclamante como al profesor afectado (Reglamento DCU 14.1), y, considerada la documentación presentada, la Defensora de la CU procedió a remitir a dicho profesor la siguiente **recomendación**: la obligación de los profesores tanto de publicar las calificaciones según lo estipulado en el ROA (15.2), como de realizar la revisión de exámenes personalmente (19.1). La resolución fue debidamente comunicada al interesado (Reglamento DCU 25.1).

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

La Queja **Q/0807/001** formulada por dos miembros del sector estudiantes, solicitaba, la intervención de la Defensora de la CU ante un caso de incumplimiento, por parte del profesor de la asignatura “.....” de los criterios de evaluación publicados.

Llevado a cabo el procedimiento formal en casos de tramitación de Quejas en la Oficina del DCU, se recabó información tanto de los reclamantes como del profesor afectado (RDCU 14.1).

Considerado el problema y valoradas las aportaciones de las partes, la Defensora de la CU se dirigió a dicho profesor para trasladarle la siguiente **recomendación** : que, en lo sucesivo se ciña estrictamente a lo dispuesto en los criterios de evaluación de su asignatura en conformidad con el Art. 6 del ROA. Esta resolución ha sido comunicada a los interesados (RDCU 25.1).

### **La recomendación fue aceptada.**

La Queja **Q/0802/01** fue planteada por un miembro del mismo sector solicitando la intervención de la Defensora de la CU en relación a lo que denunciaba como un caso de pérdida de examen por parte de una profesora de la Facultad de “.....” .

Oídas las partes así como al Director del Departamento afectado, se estimó oportuno desestimar esta reclamación al revelarse falta de fundamento (Reglamento DCU 13.3).

## **Gestión de Matrícula y Expedientes**

En la Queja **Q/07010/01** el interesado miembro del colectivo estudiantes, expone a la Defensora de la CU, solicitando su intervención, el error efectuado por una profesora en el traslado de una nota de su examen de febrero al Acta correspondiente y consecuencias posteriores del mismo que le impidieron realizar la asignatura subsiguiente (II).

Estudiada la documentación aportada, la Defensora de la CU procedió a recabar información, tanto de los dos profesores afectados como del Decano responsable del Centro ((Reglamento DCU 14.1). Consideradas todas las aportaciones, la Defensora remitió las oportunas **recomendaciones** a los afectados.

Estas tienen que ver con los aspectos siguientes:

- La necesidad de que los profesores trasladen debidamente en tiempo y forma las calificaciones al Acta (ROA 17.1y 2)
- La necesidad de que los profesores, una vez efectuados los exámenes, observen lo estipulado en nuestro Ordenamiento académico (ROA 15.1.2; 17.1.2; 18; 19)

- La necesidad de que en el Centro afectado se cuide el correcto traslado de calificaciones al Acta correspondiente.

De todo ello se informó al alumno reclamante (RDCU 25.1).

### **Las recomendaciones han sido aceptadas**

#### **Planes de Estudio y Títulos propios**

En la Queja **Q/0801/002** un estudiante de postgrado se dirige a la defensora de la CU con objeto de solicitar su intervención en un caso que considera de incumplimiento de requisitos exigidos en la normativa que rige los títulos propios de Postgrado.

Estudiado el contenido completo de su reclamación se le comunica que la misma no pudo ser admitida a trámite en virtud del Art. 12.1 del Reglamento del DCU que contempla los plazos de intervención del DCU.

#### **Servicios a la Comunidad**

La Queja **Q/0806/002** fue planteada por otro miembro del sector estudiantes solicitando la intervención de la Defensora de la CU en relación a deficiencias observadas en cuanto a la apertura y sistema de ventilación de la sala de estudio de la Facultad de “.....” en determinados días del mes de junio.

Efectuados los trámites oportunos, la Defensora procedió a recabar información del Decano responsable quien respondió mostrando su favorable disposición a solventar el problema haciéndose eco de la **recomendación** recibida, en el sentido de que se efectúen al respecto las necesarias reformas en dicha sala lo antes posible.

Esta resolución fue comunicada al interesado (RDCU 25.1).

### **La recomendación fue aceptada**

#### **Temas Laborales**

La Queja **Q/0801/01** presentada por una miembro del PAS delegada de personal laboral en el Campus de “.....” cierra definitivamente la Queja **Q/0707/02R** que quedó abierta en la Memoria anterior (2006-07) (pag. 31) al constituir una nueva reclamación análoga a esta última. En ella la interesada vuelve a reiterar la necesidad de que los cauces del sistema de

comunicación con la Gerencia de la UVA mejoren en cuanto a la transmisión de información laboral.

Tras la fase de investigación y estudio del asunto, la Defensora de la CU se dirigió al Gerente de la UVA solicitando información al respecto. Recibida ésta la Defensora dirigió al Gerente una **recomendación** en el sentido de que se agilice al máximo la transmisión de dicha información. Esta resolución fue debidamente comunicada a la interesada (Reglamento DCU 25.1).

### **La recomendación fue aceptada.**

La Queja **Q/0804/01** fue formulada por una PAS Laboral de Tipo II adscrita al laboratorio de “.....” del departamento de “.....” de la UVA.

En ella denuncia fundamentalmente que se ve obligada a desarrollar funciones que considera impropias de su puesto de trabajo.

Abierto el proceso en la Oficina del DCU, se empieza por recabar el máximo de información tanto de la Directora del laboratorio como del Gerente de la UVA y del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, tras comunicar debidamente el asunto al Director del Departamento afectado (Reglamento DCU 16.1).

Recibida la información solicitada, y estudiado el asunto la Defensora dirige a la Directora del laboratorio la siguiente **recomendación**: que en lo sucesivo continúe observando la normativa existente en cuanto a las funciones del personal de la citada categoría, así como las directrices recibidas de prevención de riesgos, y tome las medidas preventivas oportunas en relación al traslado de material de laboratorio. La resolución ha sido debidamente trasladada a la interesada (Reglamento DCU 25.1).

Hasta el momento de cerrar estas líneas no se ha recibido respuesta a dicha recomendación por parte de la Directora afectada.

### **Otros**

Este apartado recoge, como hemos visto (2.2) reclamaciones misceláneas y, en ocasiones, complejas suscitadas en el seno de la Comunidad Universitaria.

En este epígrafe incluimos las Quejas **Q/0804/02** y **Q/0804/03** mediante las cuales dos miembros del sector del PAS, una Directora de la Biblioteca de la Facultad de “.....” y un funcionario de la Escala Administrativa de la misma Biblioteca, demandan la intervención de la

Defensora de la CU con el fin de aclarar responsabilidades ante un caso de agresiones físicas e insultos graves por parte de un Jefe de Sección.

Tras ser admitida a trámite la Queja en la Oficina del DCU y considerada la situación, la Defensora tomó la decisión de, en virtud del Art. 18 del Reglamento del DCU, **dar traslado** del asunto al Rector con el fin de que éste valorara la posibilidad de establecer las condiciones necesarias para dar una solución al asunto.

Esta decisión fue trasladada a los interesados (Reglamento DCU 25.1).

Posteriormente, la Defensora recibió escrito del Rector junto con el cual se le remitía copia de la Resolución de apertura de expediente disciplinario al agresor.

En la Queja (**Q08/02/02**), el interesado, miembro del sector estudiantes denuncia lo que considera trato despectivo y acientífico por parte del Tribunal de su Trabajo Fin de Carrera en el acto de defensa del mismo, y solicita de la Defensora de la CU sean aplicadas medidas disciplinarias a dos de los miembros de dicho Tribunal.

Considerada la cuestión, la Defensora le comunica la imposibilidad de admitir esta formulación a trámite dado que la figura carece de capacidad ejecutiva sancionadora, y le comunica en escrito motivado (Art. 13.1 RDCU) que dicha capacidad es exclusiva competencia del Rector, y que sólo podría atenderle, si así lo solicita, en virtud del Art. 13.2 del Reglamento del DCU atento a la resolución “en tiempo y forma” de las reclamaciones planteadas. El interesado no remitió respuesta alguna en este sentido.

La Queja colectiva **Q/0806/04** presentada por cuarenta miembros del Claustro de la UVA expone ante la Defensora de la CU lo que consideran una serie de irregularidades en relación a la sesión plenaria de Claustro celebrada el 15 de mayo pasado.

A la vista de lo expuesto, la Defensora tomó la decisión de **dar traslado** del asunto al Secretario General como Órgano competente (Art. 18 RDCU) con objeto de someter a su consideración la solicitud formulada por los reclamantes. Esta decisión fue comunicada al primer firmante de la reclamación (Reglamento DCU 25.1).

Esta es la segunda Queja que ha quedado *abierta* a la espera de recibir respuesta de la Administración universitaria (25.1)

Antes de concluir este Apartado dejamos constancia de que la Queja **Q/070401** que quedó abierta en el período anterior, tal y como se recoge en la Memoria 2006-07 (p.27), pudo finalmente cerrarse en Octubre de 2007 con la ubicación definitiva de la profesora reclamante en un espacio investigador (laboratorio), y el traslado de la debida **recomendación** al Director del Departamento afectado en el sentido de que se siga promoviendo la mejor coordinación de la actividad investigadora en el mismo, lo cual fue oportunamente comunicado a la interesada (RDCU 25.1)

## **2.4 MEDIACIONES**

En el período que nos ocupa se ha puesto en práctica otro procedimiento de actuación específico del DCU, a petición expresa de un miembro del PAS de nuestra Universidad, como es la Mediación (Cf. 2.1)

En este sentido, la reclamación **Q/0802/03M** presentada por una Jefa de Sección de la Biblioteca del Campus de “.....”, denunciaba una situación que calificaba de acoso psicológico (exclusión, desinformación etc) por parte de la Directora de la misma, y solicitaba por escrito la Mediación de la Defensora de la CU con el fin de dar solución a este problema claramente nocivo para el desarrollo normal del trabajo.

Efectuada la admisión a trámite de la reclamación, quedó abierta la fase de estudio e investigación del caso durante la cual, desde la oficina de la Defensora de la CU, se solicitó la oportuna información a la parte inculpada y se mantuvieron entrevistas individuales con ambas partes. Asimismo, como corresponde en este tipo de procedimiento, se solicitó igualmente por escrito la aceptación de la parte inculpada para llevar a cabo el proceso de Mediación (Art. 21.2 RDCU).

Recibida la aceptación de esta última, se procedió a organizar y celebrar el acto/sesión de Mediación y Conciliación en presencia de la Defensora de la CU, la Adjunta a la Defensora por el sector de profesorado y las dos partes implicadas. Una vez expuestas por las partes las cuestiones pertinentes al caso tendentes a la resolución del problema, y debatido ampliamente el asunto, se alcanzó el Acuerdo entre ambas centrado fundamentalmente en el restablecimiento de la normalidad profesional y la mejora de la relación mutua.

## **2.5 INFORMES**

En este apartado de la Memoria se incluyen los Informes monográficos elaborados desde 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 semilleros de aspectos motivadores de la emisión de este tipo Informes por lo que esta actividad se sitúa entre las prioritarias que debe abordar la Oficina del DCU.

La preparación del Informe monográfico es 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 economía y claridad expresivas, 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 (2007-08), 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 reclamaciones e intervenciones de la Oficina del DCU, con un receptor ejecutivo variable en función del tema en cuestión.

Al primer grupo (a) pertenece dos Informes emanados del X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Madrid (UPM), Octubre 2007), y dirigidos al Rector de la UVA:

*Magfco. Sr. Rector*

*Universidad de Valladolid*

*Sr. Rector:*

*En el pasado X Encuentro Estatal de Defensores/as Universitarios organizado por la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) durante los días 24-26 de Octubre de 2007, se llevaron a cabo distintas sesiones de trabajo cuyas Conclusiones aparecerán recogidas en la Memoria anual correspondiente al período 2007-08.*

*En este contexto me permito presentarle dos Documentos debatidos y asumidos por los Defensores/as Universitarios en dichas sesiones con sus Conclusiones.*

*El Documento 1, dedicado a la siempre vigente cuestión del **seguro escolar** para los estudiantes (Ley de 17 de julio de 1953), por una parte recoge el apoyo de los Defensores/as*

*Universitarios (DU) a la continuidad de dicho régimen, aunque, éste debe ser rediseñado y actualizado en consonancia con los nuevos tiempos en que vivimos. En este sentido, el Documento ofrece cuatro propuestas de mejora del servicio que el régimen de seguro escolar puede ofrecer al estudiante universitario: mejoras relativas a la información al estudiante; sobre el diseño de un nuevo sistema de protección; reconsideración de coberturas; y, finalmente, posibilidad de transferencia de competencias a las Comunidades Autónomas en el ámbito que nos ocupa.*

*El Documento 2, responde al taller abierto que mantenemos los DU sobre los temas del EEES y supone una reflexión sobre **el papel del DU en el contexto europeo** ámbito en relación al cual, por una parte, las Oficinas de los DU de las distintas Universidades europeas constituyen auténticos observatorios de debilidades en materia de calidad universitaria; y, por otra la figura del DU puede ser un eslabón más en el proceso de mejora de dicha calidad, con especial énfasis en las cuestiones de calidad humana o de integridad docente e investigadora. Asimismo el Documento traslada distintas consideraciones a los responsables académicos.*

*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 2007-08, le ruego me transmita cualquier observación que estime oportuna con respecto a ambos Documentos.*

*Reciba un saludo cordial.*

*Valladolid, 25 de junio de 2008*

**LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

*Fdo. Pilar Abad Garcia*

**(Informe 1)**

**( Mesa nº 2: “Seguro Escolar”)**

**Seguro escolar: descripción, funcionamiento y problemas**

*(elaborado por M<sup>a</sup> José Carmena, José A. Gonzalo y J. Miró)*

El seguro escolar es un seguro obligatorio (hasta los 28 años) cuyo importe es muy bajo (1,12 euros al año). El estudiante lo paga conjuntamente con la matrícula, aunque en un concepto separado. Posteriormente, la universidad (en un acto anual único) transfiere la cantidad global ingresada por este concepto a la Seguridad social (Ministerio de trabajo y asuntos sociales) conjuntamente con la lista nominal de los alumnos que han satisfecho el importe del seguro.

No parece que se reciba información sobre la gestión de estos fondos. La universidad desconoce cómo han revertido, en general y en sus propios alumnos, los fondos del seguro. No es difícil suponer que el Seguro Escolar es deficitario, tomando todo el conjunto de cotizaciones y prestaciones de los beneficiarios, que por serio pertenecen también a la Seguridad Social y cuentan como cotizantes en la misma, dentro de este "régimen especial".

Sin embargo, a veces se tramitan matrículas fuera de plazo. Si las universidades han transferido ya los fondos recaptados y la lista correspondiente. La agencia no admite transferencias ni comunicados adicionales. Estos alumnos, que han pagado el seguro, no constarán en los ficheros centrales de la agencia, lo que puede suponer demoras en las comprobaciones si han de reclamar prestaciones.

Las páginas *web* de las universidades proporcionan la información básica sobre el seguro escolar y remiten para más información a las páginas correspondientes del INSS.

La Constitución española estableció que la atención sanitaria es un derecho universal de los españoles y no un derecho contributivo (artículo 41<sup>22</sup>). Por lo tanto, todos los españoles tienen derecho a ser atendidos por la Seguridad social (atención médica y medicamentos). En general, pues, todos los estudiantes de nacionalidad española ya tienen cubierta la atención sanitaria y la farmacéutica básica, de forma que el Seguro Escolar queda para la cobertura de prestaciones adicionales (maternidad, infortunio familiar, accidentes, enfermedades especiales de los estudiantes, etc.).

### **¿Quiénes quedarán a cargo únicamente del seguro escolar?**

Los extranjeros con nacionalidad de países de la Unión Europea y del Espacio económico europeo están incluidos y en algunos casos es posible que en sus países de

origen la atención sanitaria no sea universal. En todo caso, si por alguna razón son beneficiarios de la seguridad social de su país, lo más probable es que vengan a España acogiéndose a alguno de los acuerdos existentes en términos parecidos a lo que conocíamos como tarjeta sanitaria.

Ahora bien, si uno de los propósitos políticos del Espacio europeo de educación superior es el de atraer a estudiantes de más allá de la Unión europea -en España ya existe una tradición de estudiantes hispanoamericanos y ya empiezan a tener una presencia notable los estudiantes procedentes del este de Europa-, éstos quedarán fuera de protección a menos que tengan la consideración de residentes. Dado que en muchos casos la estancia no superará un semestre, quizá no se molesten en adquirir la residencia. Por otra parte, estos alumnos (que no se han matriculado en realidad en el centro español) quedarán excluidos puesto que tampoco cumplirán con la condición de superar un año desde la primera matriculación para beneficiarse de ciertas prestaciones.

Las prestaciones del seguro escolar son incompatibles con otras de contenido idéntico y derivadas de un riesgo análogo de las que el estudiante pueda ser beneficiario en condición de afiliados a uno de los regímenes de la Seguridad social. Específicamente quedan excluidos los estudiantes que compaginan estudio y trabajo, aunque sea a tiempo parcial. En este caso, las prestaciones se reciben por la Seguridad Social y el Seguro Escolar abona las diferencias según unas tarifas que son difíciles de encontrar.

Quedan también excluidos del ámbito de aplicación los viajes realizados al extranjero. Los españoles que se trasladen a universidades de otros países (incluso los de la Unión europea) deben obtener la tarjeta sanitaria a través del INSS.

Otras cuestiones que se plantean son, por un lado, la transferencia del seguro a ciertas comunidades autónomas a partir del año 2006 y, por otro, el tratamiento de las salidas de los estudiantes fuera de los centros para realizar prácticas, tanto dentro de la programación de determinadas asignaturas como en prácticas en empresas españolas o en otros países (por ejemplo, prácticas de los estudiantes de magisterio en centros americanos).

Las indemnizaciones, como puede verse en el apéndice 11, no están actualizadas.

Por último, parece por lo menos anticuado que la toxicología tenga el mismo trato que los accidentes y los infortunios familiares.

### **Algunos problemas sobre los que reflexionar**

La universidad española se encamina hacia el Espacio europeo de educación superior. Con la aplicación del acuerdo de Bolonia en el horizonte del 2010, esperamos que en el futuro, una mayor movilidad de los estudiantes sea lo más habitual. También esperamos atraer estudiantes de otras partes del mundo. Nuestros estudiantes irán a universidades de la Unión europea para seguir cursos de duraciones diversas. En estas condiciones, los servicios prestados por el seguro escolar, creado por la Ley del 17 de julio de 1953<sup>23</sup>, pueden quedar desfasados y no ajustarse a la realidad social.

El Seguro Escolar surgió en un momento (1953) en el que cumplía una misión importante, puesto que los estudiantes no tenían otro tipo de cobertura y la Seguridad Social universal no era un derecho en España. Luego se ha quedado como el reducto de un régimen antiguo, y su principal utilidad es que cubre determinadas contingencias que no cubre la Seguridad Social y otras que cubre con mejores prestaciones que la misma.

Entre las contingencias que no cubre la Seguridad Social se encuentran los problemas neuropsiquiátricos de los estudiantes (ansiedad, depresiones, ... ) y el infortunio familiar. Los trastornos derivados de la alimentación (anorexia, bulimia) podrían caber también dentro de los tratamientos psiquiátricos.

Entre las prestaciones que cubre con mejor calidad estarían las correspondientes a la atención en el embarazo y el parto, ciertas prestaciones quirúrgicas o bien las prestaciones farmacéuticas (que son gratuitas) derivadas de tratamientos largos o crónicos.

Los inconvenientes del sistema del Seguro Escolar son muchos, entre los que podría destacarse que:

- Las indemnizaciones, como ya se ha dicho, están totalmente desfasadas, lo cual

puede ser la causa de que muchos afectados no las soliciten y, por ello, carecen de efectividad .

- No hay demasiada información sobre centros concertados, lo que hace que muchos casos se resuelvan recurriendo al sistema sanitario público, sin declarar que se trata de riesgos cubiertos por el Seguro Escolar.
- Ciertas prestaciones son graciabes, y los estudiantes no saben que pueden solicitarlas, por lo que no las solicitan de hecho (fisioterapia, quimioterapia, radioterapia, cobaltoterapia, radiumterapia y cirugía máxilo-facial)

La confusión entre prestaciones de la sanidad universal y las del Seguro Escolar, que probablemente explique una parte del desfase aludido, es también la causa de que pueda afirmarse que se trata de una prestación pública mal resuelta en estos momentos.

Si no se modifica la legislación, una posibilidad es que, con la transferencia del Seguro Escolar a las Comunidades Autónomas que lo requieran, acabe deglutido por la sanidad pública y resuelto a favor de la misma, despojándolo de las características de la elección de centros médicos y del tratamiento especializado de enfermedades propias de los estudiantes. En todo caso, se conservarían las prestaciones económicas, que como se ha dicho son simbólicas.

Probablemente fuera interesante realizar un planteamiento técnico para intentar cubrir contingencias sanitarias y económicas propias de la vida estudiantil, y reconvertir el seguro en un servicio moderno para resolver problemas que no tienen cabida en los sistemas sanitarios o de prestaciones públicas (neuropsiquiatría, enfermedades de la alimentación, infortunio familiar, problemas derivados de la maternidad estudiantil.).

**Comentario:** Con respecto a este Informe el Rector ha remitido escrito a la Defensora de la Comunidad Universitaria en los siguientes términos: “.....la situación de los jóvenes en la actualidad, hace necesario el que se pueda prestar a todos los estudiantes un servicio sanitario acorde a esta nueva situación..... Por todo ello considero que se debe propiciar, desde cada ámbito de responsabilidad, la necesidad de una Ley del Seguro Escolar que cubra todos estos aspectos. Por otra parte trataremos de propiciar en la Universidad de Valladolid un mecanismo

que garantice que todos nuestros estudiantes gozan de toda la información relativa al Seguro Escolar.”

**(Informe 2)**

**(Mesa nº5: “El DU en el Contexto Europeo”)**

***El Defensor Universitario y el Proceso Europeo de Garantía de la Calidad Universitaria: (Human) Quality Assurance (HQA)***

*AUTOR: Pilar Abad García (DCU Universidad de Valladolid)*

## **1. La europeidad de la figura del Defensor Universitario**

La institución del *Ombudsman* posee un marcado carácter europeo y se encuentra vinculada con concepciones democráticas de organización social. Su origen se remonta a 1809, cuando el Parlamento de Suecia elige al primer *Ombudsman*, pero su difusión en Europa no se produce hasta la década de 1960. Así, en España se crea en 1981 la figura del Defensor del Pueblo, y en 1992, con la firma de los países de la Unión Europea del Tratado de Maastricht, se instaura la del Defensor del Pueblo Europeo. En otros países la figura también existe, aunque presenta diferencias en cuanto a su organización y competencias y su denominación: *Ombudsman*, *Médiateur*, *Defensor*, *Independent A djudicator*, *Provedor de Justiga*, etc. Sin embargo, posee una función básica idéntica: *-(. ..) el Ombudsman es un agente independiente que recibe reclamaciones contra la Administración Pública y posee la capacidad de investigar lo denunciado, así como de elaborar informes y emitir recomendaciones*”, función que se vio ampliada a la solución de conflictos interpersonales cuando la figura se implantó en los países de la Commonwealth.

Las principales características de la figura son su naturaleza independiente del poder ejecutivo y su competencia para resolver conflictos por vías no jurídicas y de forma gratuita. Su rápida difusión y su implantación en la segunda mitad del siglo XX se debió al enorme crecimiento de la Administración Pública en los países democráticos y al incremento de las aspiraciones democráticas de los pueblos junto con el valor universal de los Derechos Humanos.

En esta tradición puede enmarcarse la figura del Defensor Universitario, ya que sus funciones son análogas, si bien se ciñen al ámbito universitario o a las instituciones académicas superiores (como los institutos de investigación), y comparte con otros organismos europeos

(*Magna Charta Observatory (EUA)* y *Magna Charta Universitatum* (Universidad de Bolonia, 1988) su principal objetivo: la protección de valores y derechos universitarios.

## 2. Sentido de la figura del Defensor Universitario en el contexto europeo

### a. El DU como factor de estímulo en el proceso de concienciación europea

En un momento como el actual, en el que se asiste a una renovación académica Convergente en 105 países europeos y cuya implantación tendrá consecuencias y efectos de todo tipo, la figura del Defensor Universitario cobra pleno sentido. Por una parte, puede ser una figura clave en la actual puesta en valor del concepto de *identidad europea*, necesario para la vertebración *social* (y no sólo económica) de la Unión Europea, parte relevante de la cual es la construcción del EEES<sup>27</sup>, espacio en una parte importante integrado por jóvenes universitarios europeos quienes deben ser conscientes de ello. Esta idea se encontraba ya presente en la *Magna Charta Universitatum*, firmada por 105 Rectores de las principales universidades europeas en 1988, cuyos principios básicos inciden en la independencia moral y científica, en el respeto a las libertades de investigación, de enseñanza y de formación, y en el rechazo de la intolerancia. Para el logro de tales fines, se indicaba que "( ... ) *cada Universidad debe garantizar a los estudiantes la salvaguarda de las libertades, así como las condiciones necesarias para alcanzar sus objetivos en materia de cultura y de formación*". Estos valores quedaron fortalecidos en la *Declaración de Bolonia* de 1999, donde se subraya la importancia de los valores éticos, democráticos y de honestidad académica y científica, valores que resultan especialmente afines a la *misión* encomendada a la figura del Defensor Universitario en la Ley Orgánica de Universidades (LOU 6/2001; LOU 4/2007 reformada): "*Para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario ...* "

### b. El DU como "eslabón" en el proceso de Garantía de la Calidad universitaria

Por otra parte, especialmente importante resulta el potencial de contribución del Defensor al proceso de mejora y Garantía de la Calidad universitaria, idea que también queda expresada en la definición que hace nuestra Ley de la figura: "(. ..) *Sus actuaciones, siempre dirigidas a la*

*mejora de la calidad en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía ...* " (LOU 6/2001; LOU 4/2007). Este espíritu o cultura de la calidad subyace en la mayoría de los documentos más relevantes elaborados a lo largo del proceso de construcción del EEES, como la *Declaración de Bolonia* ya citada, la *Declaración de Berlín* (2003), la *Declaración de Bergen* (2005), el documento *Trends IV* de la *EUA30* (2005/05) o el documento elaborado por *ENQA (European Network for Quality Assessment) Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area'* (2005), donde se menciona expresamente la necesidad de que los procesos de mejora de la calidad se realicen en colaboración con otros agentes implicados, otros mecanismos de desarrollo institucional, etc., entre los que puede incluirse la figura del Defensor Universitario.

En definitiva, la figura del Defensor resulta pertinente en la construcción del espacio paneuropeo debido a su potencial para colaborar tanto en el proceso de mejora de la *calidad* universitaria como en el proceso de *concienciación europea* (aspectos ambos que han sido recientemente subrayados en el *London Communiqué*, firmado en mayo de 2007 por los Ministros de Educación de los países europeos que suscriben la *Declaración de Bolonia*), dado el importante papel que puede desempeñar en los "nuevos tiempos" de la universidad europea marcados por la *transparencia* académica y por la *movilidad* docente y discente.

### c. El DU y los valores académicos: ética y ciencia

Este potencial de la figura del Defensor implica, fundamentalmente, el fomento y garantía de "buenas prácticas" y la implantación y consolidación de *valores éticos* y *científicos* en los contextos universitarios. La calidad no ha de limitarse al aspecto "académico" tradicional (es decir, la *calidad de la enseñanza*), sino también a los valores de *calidad ética* y de *honestidad científica*, lo que puede denominarse como *calidad humana*, ya que, como se comprueba a diario en las Oficinas de los Defensores Universitarios, la negligencia o la carencia de dichos valores son una fuente de agravios y de reclamaciones de los miembros de la comunidad universitaria.

Es previsible que estos problemas se mantengan -e incluso se incrementen- con la implantación del EEES. En relación con estos aspectos, tanto en Europa como en Estados Unidos existe una creciente preocupación por la *integridad académica* y la *integridad científica*, para cuya vigilancia se han creado oficinas anti-fraude en Bélgica, Holanda y Estados Unidos. También es necesario destacar la atención a los valores *éticos* en la docencia y en la

investigación en unos contextos universitarios cada vez más globalizados y "comercializados", donde la presión para la captación de estudiantes, investigadores y recursos tiende a enfatizar una "gestión" abusiva de la investigación.

La negligencia en la observación -cuando no el incumplimiento abierto de los valores éticos y científicos tienen como consecuencia la aparición de problemas que parecen estar presentes en todos los contextos universitarios europeos, puesto que es frecuente que en los Congresos de Defensores Europeos se traten temas como la organización docente-departamental, las relaciones de la supervisión de trabajos (Tesis), las colaboraciones científicas, la burocracia académica, el acoso académico, los fraudes académicos o los plagios y violaciones de la autoría científica.

### 3. Modos de contribución del DU al proceso de calidad *humana* universitaria

En síntesis, la figura del Defensor Universitario puede contribuir al proceso de *calidad humana universitaria (Human Quality Assurance)* considerando el fundamento de la responsabilidad esencial de los Defensores:

- Su neutralidad, confidencialidad e independencia.
- . Su convicción de que trabaja con *personas*, además de con problemas.
- Su capacidad para solucionar conflictos de manera no-jurídica o informal, mediante tipos o *modos de actuación*, que responden a la *complejidad -académica y social-* inherente a su actividad.
- . Su actividad comparable a la de los agentes de trabajo social, puesto que la Universidad es una especie de *comunidad social especializada*, en la cual realizan actividades tanto de *servicio directo* ("consejero", "confesor", "psicoterapeuta", "notario", etc.), como de *servicio indirecto* (tareas de información, investigación, valoración, interpretación de datos, etc.).
- Su complejo papel como *mediador* ("puente" entre partes) y como *educador* (sensibilizador de conciencias), y que puede ser su mejor contribución al proceso de calidad *humana* universitaria.
- Sus contribuciones, con sus actitudes y sus comportamientos proactivos, al estímulo de

*valores de convivencia* (respeto, tolerancia, generosidad, aceptación de la diversidad) y de *concienciación europea* (necesaria en la filosofía de *movilidad* del EEES).

- Su contribución al proceso europeo de *mejora de la calidad* colaborando con las Agencias de Acreditación y constituyendo para dichas Agencias un *indicador* más en el proceso cualitativo. Esta última posibilidad conllevaría, como se ha dicho, la necesidad de que las Oficinas de los DU estuvieran asimismo sometidas al proceso general de *acreditación* de la calidad universitaria.

En conclusión, se pueden destacar como objetivos esenciales de la institución del Defensor Universitario:

- La defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria.
- La contribución al proceso de Garantía de la Calidad (*Quality Assurance*), y el énfasis en la dimensión *humana* del mismo (*Human Quality Assurance*).

y en cuanto a su principal actividad en este contexto:

- La sensibilización hacia valores *ético-científicos* y *de convivencia*.
- La proyección de estos valores en el ámbito universitario.

Por último, destacar que la figura del Defensor Universitario se fundamenta en el concepto de *auctoritas*, lo cual requiere *reconocimiento*, *confianza* y *difusión* tanto de su papel y sus actividades como de su potencial de contribución al proceso de Convergencia europea, dada su capacidad de actuar como un "eslabón" más en la construcción del EEES mediante el estímulo de la *conciencia europea* en el ámbito universitario, y, sobre todo, de la *cultura de la calidad* (académica y *humana*) en las Instituciones europeas de educación superior.

Madrid, Octubre 2007

## **La figura y funciones del Defensor Universitario ante el Espacio Europeo de Educación Superior**

(Documento de Trabajo)

*José Manuel Bayod Bayod (Universidad de Cantabria) José MB Marín*

*Jaime (Universidad de Zaragoza)*

El proceso de integración en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) es ya una realidad. Se trata de un proceso sin retorno que, por la magnitud de los cambios que va a suponer (está suponiendo ya) y por encontrarse todavía en desarrollo, aunque en germen en muchos aspectos, está generando cierta inquietud, incluso tensiones, entre quienes van a ser sus verdaderos protagonistas: los distintos colectivos que integran la comunidad universitaria.

En primer lugar entre los estudiantes porque se desconoce todavía tanto el marco de nuevas titulaciones como su adaptación a partir de las actuales. El profesorado comparte obviamente dicha preocupación, a la que añade la incógnita de la nueva metodología docente en base al crédito europeo, así como la previsible reestructuración de centros. La nueva situación fruto del EEES va a suponer, por último, cambios ineludibles de gestión para el personal de administración y servicios, también con posible incidencia en la configuración de centros y unidades administrativas.

En este entorno de interrogantes, consideramos que es función de los Defensores Universitarios, asumiendo su papel de garantes de los derechos de los universitarios e impulsores de la calidad en todos los ámbitos, señalar a la comunidad universitaria que debemos aprovechar esta excelente oportunidad para reflexionar sobre el futuro y las nuevas reglas del juego que van a regir nuestra actividad. Al mismo tiempo, nuestra privilegiada situación de caja de resonancia de las preocupaciones y problemas de los universitarios, nos permitirá poner especial énfasis en transmitir a las autoridades académicas la inquietudes derivadas de la adaptación al EEES, con objeto de que se arbitren medidas que faciliten y apoyen este proceso.

Esta reunión anual, mediante la mesa de trabajo que aquí nos reúne, es un buen momento para compartir las preocupaciones que son comunes a las distintas universidades, y que en algunos casos ya han sido objeto de reflexión en anteriores encuentros. Es este un documento de trabajo en el que se plantean ideas de partida que no pretenden, en absoluto, agotar el elenco de temas a tratar sino, muy al contrario, deben considerarse como simples líneas a desarrollar.

Apuntamos a continuación de modo esquemático algunos cambios que están apareciendo con la construcción del EEES, en unos casos como consecuencia de este proceso y en otros casos con ocasión del mismo, y que, sin constituir un problema en sí mismos, prevemos que darán lugar a nuevas situaciones conflictivas. Las universidades deberían prever actuaciones para minimizar, o al menos encauzar, los eventuales conflictos.

1. Mayor autonomía universitaria, en línea con la situación de las universidades en muchos países de nuestro entorno, que conlleva una creciente descentralización en las decisiones e incluso una amplia desregulación de la actividad universitaria, especialmente en las universidades públicas. Las universidades españolas deberían aprovechar la oportunidad que les brinda la ruptura de algunos procedimientos encorsetados para mejorar la prestación del servicio público que tienen encomendado. Ahora bien, como consecuencia de esa misma libertad de actuación pueden quedar desamparados algunos derechos que hasta ahora estaban protegidos. Algunos ejemplos:
  - a) En la admisión de alumnos tras la Selectividad, el real decreto 69/2000 establece que "Cuando, a lo largo del proceso de adjudicación de plazas, un alumno que haya sido admitido por una universidad justifique estar pendiente de admisión en otra, podrá realizar en la primera una matrícula provisional, cuyos precios públicos por prestación de servicios académicos universitarios abonará en el momento de su formalización definitiva." Esta norma se ha dejado de aplicar en algunas universidades, apelando a la autonomía de cada universidad para regular la admisión en la misma.
  - b) En el real decreto que regula los nuevos estudios oficiales de máster, la admisión de alumnos pasa a ser competencia de un órgano interno de cada programa de posgrado. Este cambio respecto a lo que venía ocurriendo en la admisión a títulos oficiales de 1º o de 2º ciclo está presentando nuevos temas a los Defensores:
    - Los responsables de la admisión no siempre han definido con antelación (o sí que los han definido pero con mucho margen de discrecionalidad) los criterios en los que se basarán para admitir o rechazar a los solicitantes.
    - Los candidatos no tienen un derecho claro a ser admitidos, pueden ser

rechazados incluso aunque queden plazas libres, dado que el programa de máster puede considerar, con gran libertad, que no tienen la formación adecuada.

- La otra cara de la moneda es que cuando una universidad admite a un alumno para un determinado máster, es porque la propia universidad ha evaluado positivamente su capacidad para adquirir los conocimientos de ese programa. En consecuencia, los profesores ya no podrán achacar el fracaso escolar a la deficiente formación previa, como tan a menudo se hace en la actualidad.
- c) Van a aparecer conflictos totalmente nuevos como consecuencia de los contratos laborales permanentes de profesores e investigadores. En el pasado todos los profesores permanentes pertenecían a cuerpos de funcionarios y la aplicación de la legislación laboral a profesores no cuenta con tanta experiencia en las universidades.
- d) En nuestras universidades cada vez hay más investigadores con contrato laboral de duración determinada, con cargo a proyectos, sobre los que recae una parte sustancial de la investigación que se realiza en ciertos departamentos. Pero al no haber ninguna norma general que proteja expresamente su representación en los órganos de gobierno, algunas universidades se han olvidado de incluirlos en sus estatutos y estos trabajadores carecen de toda representación.
2. La tendencia a confundir a la educación universitaria con un producto de consumo, que se aprecia en algunos planteamientos políticos e incluso en la terminología, considerando a los alumnos como los clientes. Aunque la masificación de la educación superior parece apoyar esta idea, no hay que olvidar que sus objetivos educativos van más allá de la mera satisfacción del consumidor y que los beneficiarios del servicio público que presta no han de ser únicamente los estudiantes sino todos los ciudadanos. La realidad es, sin embargo, que este tipo de mentalidad está ganando terreno en algunos ambientes y puede llegar a afectar a la convivencia universitaria.
3. Separación general entre título académico y título profesional. En España tradicionalmente los títulos universitarios vinculados a una determinada profesión regulada daban acceso directo a esa profesión, con derecho exclusivo de colegiación y de ejercicio profesional. En los últimos años ha habido algunas excepciones a esta regla (titulaciones náuticas, ingeniería química, ... ), pero la nueva organización de las enseñanzas universitarias puede producir una proliferación generalizada de títulos académicos cuyo acceso a las profesiones reguladas sea dudoso o esté mal definido,

lo que daría lugar a la aparición de nuevos litigios sobre el contenido de la formación impartida por la universidad, como pueden ser los siguientes:

- a) Actuaciones monopolísticas de algunos gremios, que a través de sus colegios impidan de manera abusivo el acceso de determinados titulados a una profesión regulada.
  - b) Cuestiones derivadas de una cierta confusión legal sobre estos temas:
    - cuál es el rango legal que han de tener las normas que confieran atribuciones profesionales exclusivas;
    - hasta qué punto serán los colegios los que determinen la forma de acceder a las profesiones reguladas cuando los títulos académicos de grado y de posgrado estén liberalizados.
  - c) Intentos de grupos de presión para limitar en su propio interés el acceso a determinadas profesiones para las que el acceso no está restringido en la actualidad.
  - d) Necesidad de una descripción más precisa de las competencias garantizadas por un plan de estudios y de las adquiridas por cada alumno, a los efectos de hacerlas valer para ejercer una profesión cuyo acceso ya no será automático tras el título académico.
  - e) Las expectativas de los estudiantes al comenzar unos estudios pueden verse frustradas si la información sobre los efectos profesionales del título académico no ha sido bien explicada o bien comprendida.
4. Efectos transitorios durante la evolución hacia los nuevos sistemas, entre ellos:
- a) Los títulos universitarios de diplomado, licenciado, ingeniero, etc., obtenidos antes de que se termine de implantar la nueva organización de las enseñanzas de acuerdo con el EEES mantendrán sus efectos indefinidamente, por lo que los derechos de sus poseedores no deberían verse perjudicados por la reforma. Esto no obsta para que algunos titulados actuales aspiren legítimamente a que les sea reconocido un determinado nivel dentro del nuevo sistema (grado, máster, etc.), de acuerdo con los niveles que establezca el marco nacional de cualificaciones o el marco general europeo.
  - b) Más específica, pero no menos importante, y que también puede afectar al PAS, es la repercusión que el cambio de modelo pueda tener en la definición de los centros, con clara incidencia en las Escuelas Universitarias. Es preciso que las soluciones que se arbitren tengan como objetivo la calidad y no vulneren los derechos de ambos sectores.

5. Incremento de la movilidad de estudiantes y profesores, auspiciado por el EEES.

- a) Los beneficios que han generado los actuales programas de intercambio (Erasmus, Sócrates, ... ) a nivel formativo, integrador, etc., constituyen uno de los mayores logros de la integración europea en el ámbito de la formación universitaria. El futuro camina hacia la intensificación de la movilidad, y, en este contexto, sería preciso que las medidas de apoyo que se establezcan favorezcan la participación igualitaria de todos los universitarios, sean estudiantes, profesores o miembros del personal de administración y servicios, lo que conlleva:
- incrementar los fondos destinados a la política de movilidad;
  - coordinar las distintas políticas de ayudas, actualmente dispersas en distintos programas e instituciones;
  - analizar y homogeneizar los sistemas de calificaciones y su repercusión en becas, concursos, etc.;
  - programar políticas de movilidad para profesorado y PAS.
- b) Otro elemento de preocupación, es la repercusión que la integración pueda tener en el acceso de estudiantes a la Universidad: si los distintos criterios de actuación de los tribunales evaluadores de la Prueba de Selectividad están originando polémicas en las distintas comunidades autónomas, la reciente admisión en universidades españolas de estudiantes europeos que no han pasado por la Selectividad se empieza a percibir, en claro paralelismo con el mercado laboral, como una amenaza. Se trata de un aspecto que exigirá una información más detallada sobre los criterios de admisión a los estudios universitarios en los distintos países.

6. La renovación de la metodología docente, poniendo el acento en el aprendizaje del alumno.

- a) Será un cambio de tal magnitud que cabe el riesgo de que no pueda ser convenientemente asumido no solamente por el profesorado, sino también por sus principales destinatarios: los estudiantes.
- b) En las reuniones, conferencias y talleres sobre el EEES dirigidas específicamente al profesorado, suele ser recurrente la preocupación por la incidencia que puede tener el nuevo sistema en el régimen de dedicación docente del profesorado ya que, de mantenerse, como en la actualidad, la primacía de la labor investigadora en el currículo del profesor universitario, no va a resultar fácil obtener su compromiso en la implantación de una reforma que exige, posiblemente, mayor dedicación.
- c) Se va a pedir a los profesores que evalúen competencias, actividad para la que es probable que no tengan suficiente formación. Paradójicamente, esto implica una

ventaja derivada: muchos los profesores reconocen que necesitan formación en aspectos pedagógicos.

- d) Algunos reglamentos de exámenes de nuestras universidades tampoco están suficientemente preparados para unos tipos de evaluación diferente de la tradicional, como la evaluación continua, evaluación por trabajos o por participación en las clases, evaluación de competencias.

**Comentario:** *En relación a este Informe el Rector se ha dirigido a la Defensora de la Comunidad Universitaria manifestando sus reflexiones al respecto: “.....Creo que es necesario, en esta nueva etapa que ha comenzado este año en la Universidad española, hacer un mayor esfuerzo en el ámbito de los Defensores Universitarios ya que el nuevo modelo de enseñanza será muy importante definir aspectos como la asistencia a clase, el esfuerzo realizado por los alumnos para los distintos trabajos, etc.... Por último considero que en esta etapa de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior debemos buscar la existencia de una regulación común de todos los estudiantes en todas las Universidades. Por ello le ruego que me traslade toda la información que se pueda generar en esta materia en el terreno de los Encuentros de Defensores Europeos que mantienen, para recoger, en la medida de lo posible, en la Normativa de la UVA todos estos aspectos.”*

En el segundo grupo **(b)** recogemos los Informes consecuencia de reclamaciones e intervenciones de la Oficina del DCU durante el período cubierto por la presente Memoria (2007-08), y dirigidos a distintos responsables ejecutivos.

Reproducimos un total de 5 Informes, de los cuales dos han sido dirigidos al Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, otros dos a la Vicerrectora de Investigación y otro al Vicerrector de RR Institucionales.

### **(Informe 3)**

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

*Estimado Vicerrector:*

*En respuesta a su solicitud de consideraciones en relación a la reforma del ROA, y, desde el observatorio privilegiado de los problemas de la vida universitaria que constituye la Oficina del DCU, le comunico lo siguiente.*

*En relación al **punto 2** de su escrito, en esta Oficina del DCU se vienen repitiendo reclamaciones relativas al funcionamiento de los Tribunales de Compensación. Todas ellas suelen recoger valoraciones “desfavorables” con defectos de forma (falta de motivación, defectos de firma). En este sentido, hemos revisado otras Normativas de Universidades españolas y comprobado que en ellas figura expresamente el concepto de que las valoraciones negativas “deben ser motivadas” (UCM, Art.6.3; UAM, Art. 3.8; U.Carlos III, Quinta.1) etc. En consecuencia, estimo que el ROA de la U. de Valladolid debería estar redactado en términos similares.*

*Asimismo, y en relación al mismo punto, entiendo que sería muy útil hacer **más explícito** (o menos subjetivo) el contenido del actual ROA en su Art. 25.3, en lo que hace referencia a la “valoración de la trayectoria académica del estudiante, analizando su expediente académico...”. Quizás sería conveniente que en el nuevo ROA figurase algún tipo de indicador objetivo en este sentido (p.e. la media del expediente; la comparación con otras asignaturas afines ....)*

*En relación al **Punto 3** de su escrito, he de decirle que también ha generado reclamaciones en la Oficina del DCU, singularmente procedentes de los Campus periféricos donde la situación docente está menos consolidada. En este contexto, la **publicidad** en la Web de convocatorias de examen, calificaciones y horarios; así como la **no alteración** de lo publicado sin previo aviso, resulta imprescindible.*

*Por último, hay otro tema que no aparece en su escrito, pero que puede estar relacionado, y que se manifiesta ocasionalmente en la Oficina del DCU. Me refiero a la cuestión de la “pérdida” de exámenes (o “extravío”, o “no entrega”...). Esta cuestión produce situaciones desagradables de “palabra contra palabra” además de la correspondiente dificultad de comprobación. En consecuencia, someto a su consideración la conveniencia de que la COA trate el asunto, con el fin de que, al igual que el ROA actual contempla casos de fraude académico comprobado (Art. 11.5) pudiera también arbitrarse alguna salida al tema expuesto en el ROA reformado.*

*Quedo a su disposición para cualquier información adicional, y agradezco la atención prestada a este Informe.*

*Por último, 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 observación que estime oportuna al respecto.*

*Valladolid 20 de febrero de 2008*

**LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

*Fdo. Pilar Abad Garcia*

**Comentario:** El Sr. Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado transmite a la Defensora de la CU que la Comisión de Ordenación Académica y Profesorado ha estudiado sus

escritos, trasladando sus recomendaciones a la Comisión Permanente del Consejo de Gobierno quien, en sesión de 15 de octubre de 2008, ha aprobado la modificación del ROA.

En relación con las actuaciones de los Tribunales de Compensación el Sr. Vicerrector responde que: *"...se ha actuado tanto en la composición de los tribunales [...] como en la propuesta de unos criterios que enmarquen las actuaciones de tales tribunales, en el bien entendido que éstos deben tener un margen de maniobra de forma que su existencia esté justificada. Asimismo, se han considerado otras cuestiones de detalle en materia de publicidad de decisiones, clarificación de la posibilidad de compensación según el número de convocatorias consumidas por matrícula y otras cuestiones"*.

Con respecto al artículo 9.2 del ROA, *"... este vicerrector entiende que la redacción actual satisface su inquietud a este respecto"*.

En relación con la cuestión relativa a la <<pérdida de exámenes>>, *"... la comisión trató este problema y, habida cuenta de la enorme casuística que en este problema pueda plantearse, no consideró pertinente proponer una normativa específica"*.

Por último, en la cuestión relativa a la <<no alteración>> del proyecto docente de las asignaturas durante el curso académico: *"... este vicerrector entiende que la actual redacción del artículo 6.1 satisface su inquietud a este respecto"*.

**(Informe: 4 )**

*Sr. Vicerrector de Ordenación Académica  
Universidad de Valladolid*

*Sr. Vicerrector:*

*En esta Oficina del DCU se han presentado reiteradas reclamaciones formuladas por alumnos que cursan o han cursado un Master o un Título Propio en la UVA, relativas a denegaciones para que les sean reconocidos como 2º Ciclo, y, en consecuencia, poder matricularse de 3º Ciclo (Doctorado).*

*Esta situación, así como la casuística existente al respecto (caso de los Títulos Propios y Decreto 56/2005), me mueven a dirigirme a Ud. con objeto de plantearle la conveniencia de que la UVA aporte*

mejor **información** con el fin de que dichos alumnos dispongan de ella a la hora de proceder a su matrícula.

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

Finalmente, para poder cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria del período 2007-2008, le ruego me comunique la respuesta que considere más oportuna con relación al tema objeto de este Informe.

Reciba un cordial saludo,

Valladolid 10 abril de 2008

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia.

**Comentario:** El Sr. Vicerrector transmite a la Defensora de la CU su agradecimiento por la sugerencia de “mejorar los canales de información de la Uva sobre las condiciones de acceso a los deferentes ciclos educativos de las enseñanzas universitarias” y responde lo siguiente:

“En relación con los estudios de 2º Ciclo [...] se accede a los mismos habiendo completado, al menos, un primer ciclo de las titulaciones. Este acceso es totalmente independiente de los estudios correspondientes a los Programas Oficiales de Postgrado regulados por el RD 56/2005”.

Asimismo, se comunica que: “Actualmente conviven tres sistemas diferentes de estudios de doctorado” y que “mientras que los Programas 778/1998 tienen el acceso limitado a los Licenciados, Ingenieros y Arquitectos, a los Títulos de Doctor 56/2005 se puede acceder con cualquier titulación siempre que el alumno complete 300 ECTS entre Grado y Postgrado” siendo en este punto “donde se pueden suscitar dudas sobre cómo contabilizar los 300 ECTS, sobre todo si se considera que los estudios actuales equivalentes al grado no se estructuran en ECTS”.

Asimismo, se contesta que: “...el estudiante podrá solicitar su admisión en el doctorado una vez obtenido un mínimo de 60 créditos en programas oficiales de postgrado o cuando se halle en posesión de un título oficial de Máster, siempre que haya completado un mínimo de 300 créditos en el conjunto de sus estudios universitarios de grado y postgrado”, pudiendo ser

admitidos a los nuevos programas oficiales de postgrado “los poseedores de títulos universitarios oficiales obtenidos conforme a anteriores sistemas de educación universitaria”.

Por otro lado se señala que: “ *la Subdirección General del Régimen Jurídico del Ministerio de Educación y Ciencia [...] establece como criterio general para el acceso al nuevo doctorado la obligación, por parte de los titulados de primer ciclo, de cursar 120 créditos en estudios de Máster*” y que: “*En relación con el reconocimiento e créditos debe tenerse en cuenta el artículo 6 del RD 1393/2007*”.

Finalmente destaca que: “*La Comisión de Estudios de Postgrado en su reunión de 11 de febrero de 2008, analizó esta problemática y adoptó los siguientes criterios para valorar la formación prevista en titulaciones de enseñanzas anteriores al RD 56/2005 [...]*”

- *Solamente se valorará formación previa correspondiente a estudios conducentes a Títulos Universitarios Oficiales*
- *En la valoración de los estudios universitarios correspondientes planes de estudios renovados [...] la carga lectiva será la correspondiente al número de créditos que figuren en el plan de estudios publicado en el BOE.*
- *En la valoración de los estudios universitarios de planes no renovados [...], la carga lectiva será la correspondiente al número de créditos que figure en el plan de estudios renovado conducente al mismo título universitario oficial publicado en el BOE, de la Universidad de Valladolid o, en su caso, de la universidad que expidió el título”.*

**(Informe: 5)**

*Sr. Vicerrectora de Investigación  
Vicerrectorado de Investigación  
Palacio de Sta. Cruz*

*Estimada Vicerrectora:*

*Me dirijo a tí para hacerte llegar el hecho de que en esta Oficina del DCU se han recibido distintas reclamaciones por parte de miembros del PDI, relativas a la cuestión de la “Inscripción” en Congresos.*

*Como estos eventos suelen organizarse por Asociaciones u organizaciones “sin ánimo de lucro”, es decir, que carecen de NIF, IVA etc., no les es posible emitir facturas propiamente dichas, por lo que*

este vacío suele cubrirse con los Certificados de Asistencia, algunos de los cuales incluso recogen el importe de la aludida Inscripción. Asimismo, algunas reclamaciones incluyen copia de la transferencia realizada.

*Dado que esta solución no resulta viable para la gestión contable de la Universidad, y, dado que la Universidad abona los gastos de viaje y alojamiento de estos eventos, te ruego consideres la cuestión por si es posible encontrar alguna salida.*

*Te agradezco de antemano la atención que, estoy segura, dispensarás a este escrito.*

*Recibe un saludo muy cordial*

*Valladolid 21 de noviembre de 2007*

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

*Fdo. Pilar Abad Garcia.*

**Comentario:** La Vicerrectora de Investigación remite escrito de contestación en fecha, parte del cual reproducimos dado el previsible interés de la respuesta: “.... *Todo pago que se impute al presupuesto de la Universidad debe ser soportado por el documento adecuado a la naturaleza del mismo. Que en el caso que nos ocupa es la factura del pago efectuado no siendo ésta sustituible por un certificado....*”. Y continúa: “ .... *La cuestión de la obligatoriedad de que exista factura ... no se debe tanto a “la gestión contable de nuestra Universidad” sino al cumplimiento de la legalidad...*” (Real Decreto 1496/2003, BOE 29/11/2003). Finalmente manifiesta: “..... *Es un hecho conocido que las inscripciones a Congresos se suelen pagar previamente a su celebración .... A fin de que esto no sea un problema, se pueden abonar las inscripciones a Congresos aportando el boletín de inscripción y el formulario correspondiente, siendo importante ... que los datos del tercero al que se paga estén claros (nombre, datos fiscales, dirección y cuenta bancaria). No obstante para que el gasto esté adecuadamente justificado, una vez que el evento se haya celebrado, es necesario que se aporte la factura correspondiente.*”

## **(Informe 6)**

Este Informe (/información) es consecuencia de una reclamación presentada en la Oficina del DCU, copia de la cual, respetando el debido anonimato, fue remitida por Fax a la Vicerrectora de Investigación con objeto de obtener la máxima clarificación a las cuestiones planteadas.

Presentamos en primer lugar dicha copia escaneada, al entender que dichas cuestiones pueden ser de interés para el conjunto de la CU, y a continuación recogeremos la respuesta de la Vicerrectora a las mismas.

*Estimado Asesor Jurídico / Defensor de la Comunidad Universitaria:*

*Un grupo de investigadores contratados por la Universidad de Valladolid para la realización de la Tesis Doctoral (Programas FPU, FPI, del MEC, de la Junta de Castilla y León y de la Universidad de Valladolid) ante la no convocatoria de las ayudas para finalización de tesis doctorales de la Universidad de Valladolid, que esta Universidad venía realizando anualmente, se nos plantean las siguientes dudas:*

- 1º) ¿Qué motivo existe para que en este año se haya decidido no convocar este tipo de ayudas?*
- 2º) ¿Dónde podemos encontrar (si existe tal) la resolución por la que se suprimen estas ayudas?*
- 3º) Con la legislación vigente y el cambio del status del becario a trabajador contratado por las universidades, una vez obtenido el DEA ¿tenemos derecho a subsidio por desempleo?*
- 4º) Si la anterior circunstancia nos permitiera cobrar dicho subsidio ¿se presentaría alguna incompatibilidad con la percepción de las ayudas para finalización de tesis doctorales de la Universidad de Valladolid?*

*Esperamos habernos explicado con claridad para que nos pueda responder brevemente ya que muchos investigadores contábamos con la convocatoria de estas ayudas para poder finalizar nuestros trabajos.*

*Un saludo:*

Respuesta de la Vicerrectora de Investigación dirigida a la Defensora de la Comunidad Universitaria igualmente escaneada

*Estimada amiga:*

*En contestación a tu fax de 22 de enero de 2008, referente a la supresión de la "Ayuda para la Finalización de Tesis Doctorales" te comunico lo siguiente:*

*La Comisión de Investigación no la ha considerado una ayuda prioritaria dentro de la planificación que, de sus propios recursos, hace la Universidad de Valladolid. Se ha considerado prioritaria la concesión de otro tipo de ayudas como incrementar el número de ayudas para la realización de Tesis doctorales en el marco del Estatuto del Personal Investigador en Formación, establecer un nuevo programa de Becas de Iniciación a la Investigación para recién licenciados así como una nueva convocatoria para Estancias Breves en el Desarrollo de Tesis Doctorales.*

*No existe resolución por la que se suprimen estas ayudas, dado que, siendo potestad de la propia Universidad su convocatoria, la misma no se ha efectuado.*

*El derecho a subsidio de desempleo es una cuestión personal, que depende del historial laboral del interesado, viene recogido en la legislación laboral vigente y la Universidad no es competente en su determinación.*

*Dado que las ayudas para la finalización de tesis doctorales no se convocan, no se ha entrado en el estudio de su compatibilidad.*

#### **(Informe 7)**

*Sr. Vicerrector de RR Institucionales  
Universidad de Valladolid*

*Sr. Vicerrector:*

*Con ocasión de atender una reclamación presentada en la Oficina del DCU, he tenido oportunidad de conocer el documento: RESOLUCION SOBRE LA REALIZACION DE EXAMENES EN UNIVERSIDADES NACIONALES Y/O EXTRANJERAS CUANDO ESTÉN CURSANDO SUS ESTUDIOS CON UN PROGRAMA DE MOVILIDAD, documento fundamentalmente dirigido a “la matrícula que los alumnos pueden hacer de asignaturas que no son objeto de reconocimiento con el programa de movilidad que el alumno es beneficiario...”*

*Asimismo, he podido comprobar que este documento:*

- 1. Se aplica en supuestos en los cuales el alumno beneficiario ha suspendido una signatura en una Universidad **de destino***
- 2. Resulta unidireccional, pues únicamente contempla la posibilidad de que solo una Universidad **de origen** pueda facilitar a la de destino el examen correspondiente. Es decir, no parece incluir que,*

*recíprocamente, sea una Universidad de destino (en la cual el estudiante ha sido suspendido) la que a su vez pueda remitir dicho examen a la de origen.*

*En consecuencia, someto a la consideración de ese Vicerrectorado lo expuesto, así como la conveniencia de revisar dicho documento de modo que el trato recibido por los alumnos resulte **lo más equitativo posible**.*

*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 2007-08, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema objeto del presente Informe.*

*Reciba un saludo cordial*

*Valladolid, 2 de julio de 2008.*

**LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

*Fdo. Pilar Abad García*

**Comentario:** En referencia a este Informe la nueva Vicerrectora de RR Institucionales ha dirigido un amplio y esclarecedor escrito a la Defensora de la CU, en cuya conclusión manifiesta: “... *No obstante, se solicitará la modificación de la resolución rectoral en los siguientes términos: “esta normativa podrá ser bidireccional, siempre y cuando la Universidad de destino y el profesor afectado lo autoricen”.*

Por último, 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.

## 2.6 OTRAS ACTUACIONES

En este punto de la Memoria 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, han realizado a los distintos Campus de la UVA. Estas visitas se han celebrado en los meses de Noviembre y Mayo, y constituyen sin duda un relevante capítulo del funcionamiento de la Oficina del DCU. No obstante se produce también la circunstancia de que, habitualmente, miembros de la Comunidad Universitaria de los mismos, se dirigen a dicha Oficina por cualquier medio o viajan a Valladolid si lo estiman oportuno para tratar algún asunto conflictivo.

Procedo a comentar brevemente las jornadas de trabajo realizadas así como una apreciación general de estos Campus durante el período correspondiente a la presente Memoria.

### • **CAMPUS DE SEGOVIA**

En relación a este Campus, podemos afirmar que, desde la perspectiva de la Oficina del DCU, continúa la situación de mejoría detectada en la Memoria anterior (2006-07) en lo que hace referencia al capítulo Consultas, aunque se siguen formulando reclamaciones relativas al tema “instalaciones”.

No obstante han aumentado las reclamaciones en la modalidad Quejas, como puede observarse en la correspondiente gráfica (ANEXO I)

También en este contexto, la Defensora de la CU ha tenido la oportunidad de cambiar impresiones con el Decano de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación y con el Director de la E.U. de Informática sobre distintos temas de su interés, alguno de ellos suscitado por reclamaciones planteadas en la Oficina de la Defensora de la CU.

Por otra parte, al igual que en el resto de los Campus, se atendieron in situ reclamaciones procedentes de miembros de los tres estamentos universitarios (alumnos, PDI y PAS)

### • **CAMPUS DE SORIA**

Desde la perspectiva de la Oficina del DCU, en el período que nos ocupa, la conflictividad universitaria en el Campus de Soria podemos decir que ha aumentado ceñida exclusivamente a reclamaciones tipo Consulta (ANEXO I) que fueron presentadas mayoritariamente por miembros del PDI.

Estas reclamaciones oscilan desde cuestiones de ayudas sociales hasta otras de cierto calado relacionadas fundamentalmente con temas de ordenación académica y de profesorado.

## • CAMPUS DE PALENCIA

En cuanto al Campus de Palencia, podemos afirmar que la conflictividad ha descendido tanto en Consultas como en Quejas (ANEXO I) con respecto al período anterior.

En este Campus las reclamaciones han procedido fundamentalmente del sector del PAS, contemplando asimismo cuestiones de ayudas sociales y de disfunciones profesionales.

A continuación nos hacemos eco de **otras** actividades de la Defensora de la CU así como de alguna otra cuestión de interés general:

1. En primer lugar, recogemos los cambios que han tenido lugar en la Oficina del DCU como consecuencia de la **re-elección** de la actual Defensora de la Comunidad Universitaria en sesión plenaria del Claustro celebrado el pasado 15 de Mayo de 2008, y su posterior toma de posesión el 3 de Junio.

En este contexto la Defensora procedió a trasladar al Rector la *propuesta* de nombramiento del nuevo equipo de Adjuntos constituido por las siguientes personas: Adjunta Sector de Profesorado: D<sup>a</sup> Margarita Torremocha Hernández, Prof. Titular de H<sup>a</sup> Moderna de la UVA; Adjunto Sector Estudiantes: D. Víctor Gallego Ortega, alumno de 4<sup>o</sup> Curso de Ingeniería Industrial de la UVA; Adjunta Sector PAS: permanece D<sup>a</sup> María Muñoz Gutiérrez. El nombramiento se llevó a efecto el 4 de Junio.

2. La Defensora de la CU de la UVA fue invitada a participar como Ponente en sendos Congresos:

1. el X Encuentro de DU celebrado en Madrid (UPM) (Octubre 1977)
2. el VI Congreso ENOHE (Red Europea de DU) celebrado en Londres (Abril 2008)

En el primero, la Defensora de la UVA desarrolló la ponencia titulada: *El DU y el proceso europeo de Garantía de la Calidad Universitaria*, documento que ha sido remitido al Rector, y ambos, documento y Conclusiones, aparecen recogidos en esta Memoria (Cf. 2.4 y 5)

En el segundo la ponencia fue la denominada *How the University Ombudsman adds value to Bologna: (human) Quality Assurance (hQA)*, ponencia que se encuentra “colgada” en la Web de los DU ([www.defensores.es/sede](http://www.defensores.es/sede)) con acceso también desde la Web de la Conferencia Estatal de DU ([www.cedu.es](http://www.cedu.es)) (Cf. 4.1)

3. Por otra parte, continúa la labor de acercamiento de la Institución del DCU a los miembros de la UVA, tanto a través de la nueva página Web ([www.uva.es/defensor](http://www.uva.es/defensor)) actualmente en proceso

de actualización, como en la difusión internacional de esta página 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)).

Asimismo, continúa la inclusión de dípticos informativos acerca de la Oficina del DCU en los sobres de matrícula de los estudiantes de la UVA de primer año, así como su difusión entre los estudiantes extranjeros de la UVA (*Guía del Estudiante Extranjero*).

### 3. CONCLUSIONES

La síntesis de las Conclusiones a la presente Memoria 2007-08 reúne los aspectos relativos al “estado de la cuestión” (contenidos permanentes y de nueva aparición), así como otros consecuencia de determinadas actuaciones y observaciones desarrolladas en el seno de la Oficina del DCU.

Los dos aspectos permiten apuntar *sugerencias de mejora*, fundamentalmente dirigidas tanto a los Órganos de Gobierno como al conjunto de la Comunidad Universitaria, algunas de las cuales recogemos en forma de “Comentario”.

Asimismo, y en este contexto, al igual que en ocasiones anteriores, debo reiterar la generosa disponibilidad y consideración de los responsables de los distintos Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno ante cualquier iniciativa emanada de la Oficina del DCU. No cabe duda de que su colaboración resulta inestimable para rendir con eficacia, aunque, desgraciadamente, también se dan casos que finalmente escapan tanto a su buen hacer como a nuestra voluntad y empeño. Como es sabido, el DCU carece de capacidad ejecutiva, por una parte, y, por otra, ocasionalmente, alguna de las partes involucradas se muestra inasequible tanto al razonamiento como a la persuasión positiva que constituye uno de los instrumentos más específicos de la actividad del DCU.

En cuanto a los contenidos de contumaz **permanencia** con relación a la Memoria de períodos anteriores, siguen en cabeza las cuestiones asociadas y derivadas del capítulo “Exámenes”. Estas cuestiones, en la presente Memoria, ofrecen un aumento en el número de reclamaciones ante la Oficina del DCU con respecto al período anterior (2006-07). Indudablemente, a este aumento subyacen las eternas cuestiones de ignorancia o incumplimiento del ROA por parte de miembros de la Comunidad Universitaria, pero también cabe destacar que, en este período que nos ocupa, hay tres dimensiones que aparecen reiteradamente:

- falta de cumplimiento de los Criterios de Evaluación establecidos por el propio profesor;
- cambios en estos Criterios sin la debida y oportuna información a los estudiantes;
- desencuentros difícilmente subsanables en los procesos de Revisión, o, directamente, irregularidades en los mismos.

**Comentario:** En fechas próximas dispondremos de una nueva versión reformada y ampliada del ROA. Esta nueva versión, confiamos, se hará eco de algunas sugerencias emanadas de la experiencia cotidiana en la Oficina del DCU, sugerencias que, a nuestro juicio, paliarán efectos nocivos de casuísticas concretas que atañen al conjunto de la Comunidad Universitaria. Pero, para que esas reformas, ampliaciones y matizaciones resulten eficaces, los Órganos ejecutivos de la UVA deberán persistir en el esfuerzo de *difusión y de sensibilización* de la CU en relación al Reglamento de Ordenación Académica (ROA). A su vez los estamentos docente y discente de nuestra Universidad deberán practicar actitudes de respeto y cumplimiento del mismo.

2. Un segundo aspecto que permanece es la necesaria atención a los Campus y Centros periféricos de nuestra Universidad. Este aspecto, afortunadamente, sigue mejorando, y esperamos que, progresivamente, las deficiencias en algunos de ellos en cuanto a profesorado e infraestructuras se vayan atenuando, y estos Campus cada vez se acerquen más a las mejores condiciones del campus Central.

Comentario: Seguimos solicitando de los responsables universitarios una especial atención para con la problemática singular de dichos Campus.

3. Asimismo se mantiene la necesidad de continuar la difusión de la Institución del DCU, así como de seguir haciendo pedagogía acerca de la misma y su interés para el conjunto de la CU.

**Comentario:** En relación a esta necesidad, cabe decir que, actualmente, la Oficina del DCU tiene abierto un proceso de actualización de la Web del DCU ([defensor@uva.es](mailto:defensor@uva.es)) que incluye la puesta al día de los contenidos, así como la revisión de enlaces de interés asociados fundamentalmente tanto a la Web de la Conferencia Estatal de DU (CEDU) como a la Web de Defensores Universitarios europeos (ENOHE) y otros sitios (Defensor del Pueblo; REDDU etc).

5. Por último, desde la oficina del DCU seguimos encareciendo al PDI la necesidad de cumplimentar las Fichas de sus asignaturas en su totalidad, así como de concretar al máximo los contenidos de dichas Fichas incluidas Prácticas y horario de tutorías.

**Comentario: Dado que las reclamaciones en este sentido en la Oficina del DCU se siguen formulando, debemos seguir postulando la necesidad de que el conjunto del PDI tome conciencia de la importancia de cumplir con estos requisitos.**

En cuanto a los contenidos de **nueva aparición**, cabe adelantar aquí que, en relación a la Memoria anterior (2006-07), han descendido tanto las reclamaciones por comportamientos académicos fraudulentos de los estudiantes, como las reclamaciones referidas a cuestiones de reconocimiento de la actividad investigadora.

A la vez han surgido otros de los cuales cabe destacar dos:

- el aumento de Consultas dirigidas a la Oficina del DCU procedentes del sector PDI
- el aumento de Quejas relativas a temas laborales procedentes del sector PAS

**Comentario: Ambos fenómenos singularmente evidencian un aumento de la confianza en la Institución del DCU por parte de estos colectivos, mientras, el segundo caso, permite inferir que algunos miembros del mismo prefieren acudir al DCU antes que a otras vías disponibles.**

Finalmente, y en relación a *otros* contenidos, debo manifestar que, lamentablemente, no solo se mantienen sino que han aumentado las reclamaciones relativas a comportamientos impropios (agresiones, insultos graves, *mobbing*) por parte de miembros de los tres estamentos que integran la Comunidad Universitaria en la Oficina del DCU. Estos aspectos chocan frontalmente con el fundamento de la Institución del DCU, fundamento especialmente sensible para con las cuestiones no solo de Calidad académica esenciales en la Universidad, sino singularmente en relación a las cuestiones de calidad *humana* (éticas y de honestidad científica) no menos relevantes si queremos que nuestra Universidad sea algo más que una mera correa de transmisión y emisión de conocimientos sin alma. Afortunadamente, como también consta en la Memoria anterior, estos acontecimientos son escasos dado el volumen de nuestra CU. En ésta, sin duda prevalecen los comportamientos positivos y en ello debemos centrar nuestro espíritu universitario y nuestra convivencia académica y profesional.

**Por último debo manifestar que después de todo un primer periodo (2004-08) de desempeño de mi responsabilidad en el observatorio privilegiado que constituye la Institución del DCU, se han visto desarrollados notablemente tanto la experiencia como el conocimiento de nuestra Universidad y sus miembros, lo cual confiamos va a redundar en beneficio de trabajos y días venideros. Con este objetivo, esperamos y deseamos seguir siendo merecedores de la confianza de la Comunidad Universitaria en la Institución del DCU.**

#### 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: I, II, y III Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU); X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (U. Politécnica de Madrid)
- (b) internacional: *6th ENOHE Annual Conference* (Londres)
- (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 la actividad *ordinaria* de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), en forma de reuniones periódicas mantenidas por dicha Comisión integrada por diez miembros (siendo uno de ellos la Defensora de la UVA) y presidida por la Presidenta de la CEDU, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Teresa González Aguado, Defensora de la UPM.

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 Comisión Ejecutiva, he participado en las tres reuniones anuales habituales de la misma, organizadas por los Defensores de distinta sede universitaria, dentro del período que nos ocupa.

La primera, I Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, tuvo lugar los días 13 y 14 de Diciembre de 2007 en la U. de León, y, tras la oportuna bienvenida del Rector, se entró a debatir los temas de interés, entre ellos distintos asuntos relativos a la recién constituida<sup>3</sup> Asociación “Conferencia Estatal de Defensores Universitarios” (CEDU): inscripción en el Registro de Asociaciones, nuevo dominio de Internet ([www.cedu.es](http://www.cedu.es) actualmente redirigido a la Sede virtual [www.defensores.es/sede](http://www.defensores.es/sede)), listado de socios (Defensores y ExDefensores), nombramiento de Vicepresidente (D. Joan Miró Ametller, Síndic de la U. de Gerona) y Secretaria (D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores González Ayala, DU de la U. Carlos III de Madrid), habilitación a la Presidencia para tramitar la fiscalidad de la Asociación, cuota-aportación inicial y logo de la misma etc. Asimismo se trataron otros asuntos como la presentación de las Conclusiones a las Mesas de Trabajo del X Encuentro Estatal, calendario provisional próximas reuniones etc

La II Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU tuvo lugar el 1 de Febrero de 2008 en sede del Rectorado de la U. de Alcalá de Henares, y en ella, tras el preceptivo Informe de la Presidenta, se continuó ampliando y desarrollando las cuestiones más relevantes de la Reunión anterior (la nueva sede virtual de los DU antes aludida, la conveniencia de diseñar un Plan Estratégico de la CEDU, el nombramiento de un Consejo Asesor formado por ExDefensores, personas externas relacionadas con el trabajo de los DU, y Defensores; celebración del XI Encuentro Estatal en la U. de Oviedo (Noviembre 2008), así como otras cuestiones de interés general planteadas por los DU miembros de la Comisión Ejecutiva.

La III Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, tercera del período que nos ocupa, se celebró el 4 de Abril en el Rectorado de la Universidad de Zaragoza. En ella, tras el saludo del Rector (D.Felipe Pétriz), la aprobación del Acta anterior y el Informe de la Presidencia, se procedió fundamentalmente a ultimar temas relativos a la CEDU, diseño del Plan Estratégico, nombramiento del Consejo Asesor (del cual forman parte el ExDefensor de la UVA y la actual Defensora); y otros temas como la realización de un “taller” para el personal de las Oficinas de los DU, la elaboración de un código de Buenas Prácticas Administrativas, y se matiza la elaboración de un futuro Documento sobre la participación de los DU en los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua de las Universidades. Asimismo se comentan aspectos sobre el siguiente VI Congreso Europeo de DU a celebrar próximamente en Londres (15-17 Abril, 2008)

---

<sup>3</sup> X Encuentro Estatal de DU , Madrid, Octubre 2007

Siguiendo con el escenario nacional **(a)**, como Defensora de la CU de la UVA he asistido y participado activamente, en este período de la Memoria, en el X Encuentro Estatal de DU celebrado los días 24, 25 y 26 de Octubre de 2007 en sede de la Escuela de Minas de la U. Politécnica de Madrid, con 104 asistentes de los cuales 25 eran ExDefensores Universitarios.

En la inauguración de este X Encuentro contamos con la presencia del Vicerrector de la UPM, del Director de la Escuela de Minas, y el Director de la Fundación Gómez Pardo. El acto de clausura estuvo presidido por la Sra. Ministra de Educación y Ciencia D<sup>a</sup> Mercedes Cabrera.

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 el X Encuentro se pronunciaron cuatro conferencias: la primera, sobre “*Estado de Derecho, Autonomía y Derechos Universitarios en México*” corrió a cargo de D. Leoncio Lara Saénz, Defensor de los Derechos Universitarios de la U. Autónoma de México; la segunda fue pronunciada por D. José Manuel Sánchez-Ron, Catedrático de H<sup>a</sup> de la Ciencia de la UAM, y titulada “*Temas de nuestro tiempo: Derechos y deberes*”, la tercera correspondió a la actual Rectora de la U. de las Islas Baleares (D<sup>a</sup> Montserrat Casas Ametller) y ExDefensora de dicha Universidad, sobre “*Reflexiones en torno al presente y futuro de la Universidad*”, y la cuarta “*La publicación de datos de profesores y alumnos y la privacidad personal. Acerca de la protección de datos personales en las Universidades*”, corrió a cargo de D. Antonio Troncoso Reigada, Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, en el curso del X Encuentro tuvieron lugar otras actividades, entre ellas la ya mencionada constitución de la Conferencia Estatal de DU (CEDU), elección de su Presidenta (D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Teresa González Aguado, Defensora de la UPM) y miembros de la Comisión Ejecutiva (entre ellos la Defensora de la UVA). También tuvo lugar un Acto-Homenaje a los ExDefensores en el

curso del cual se leyó el documento “Manifiesto por el DU: Declaración de la Granja, 25 Octubre 2007”, disponible en la Web de los DU ([www.defensores.es/sede](http://www.defensores.es/sede)).

Las Mesas de trabajo discurrieron en cinco sesiones paralelas cuyos temas fueron los siguientes: (1) “Aspectos jurídicos de la figura del DU”; (2) “Seguro Escolar”; (3) “El DU y los estudiantes”; (4) “El Personal de Administración y Servicios y el DU”; (5) “El DU en el contexto europeo”. Las Conclusiones emanadas de todas las Mesas aparecen recogidas en esta Memoria (Punto 5.), mientras dos de los documentos han sido entregados al Rector (Mesas 2 y 5) y aparecen igualmente en el apartado “Informes” (Punto 2.4).

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; y, 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 VI Congreso Anual organizado por la Red Europea de Defensores Universitarios (*European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE*), y la Oficina de la “Independent Adjudicator” (OIA) del Reino Unido (Baroness Ruth Deech). Este VI Congreso Anual tuvo lugar en Londres (Clifford Chance, Canary Wharf), los días 15-17 de Abril de 2008 con el título general: “**Universities, Students and Justice**”. El Congreso contó con la asistencia de 150 delegados procedentes de 20 países, siendo su composición en parte similar a la de Congresos anteriores con DU europeos y trans-europeos (norteamericanos, canadienses y australianos), y en parte diferente dado que el Congreso estuvo asimismo abierto a la participación de juristas expertos en temas universitarios, lo cual vino a ampliar y enriquecer la perspectiva en relación a los temas tratados.

El evento incluyó 3 conferencias plenarias que plantearon distintos temas en consonancia con la variada gama de participantes

La primera, titulada “*Preparing for the University Experience: what should the students expect?*” fue pronunciada por Bill Rammell, Minister of State del Reino Unido

La segunda, *The University Experience*, estuvo a cargo de Lord Dearing, miembro de la Cámara de los Lores y autor del informe que abrió el camino a la expansión de la educación superior en el siglo XXI en el Reino Unido

La tercera, *Learning from Complaints*, fue compartida por dos ponentes: el Prof. Merfyn Jones, Vice-Rector de la Bangor University (Gales), y el Vice-Presidente y Presidente Electo de la National Union of Students, D. Wes Streeting

Esta escasez de intervenciones plenarias permitió dedicar más tiempo y espacio a la participación activa de los delegados en forma de múltiples y variados Talleres (Workshops) en el seno del VI Congreso europeo. Estos fueron concretamente 5, incluyendo cada uno de ellos entre 4 y 5 Bloques con dos propuestas a debate cada uno, es decir, en total, entre 40 y 45 intervenciones de delegados.

Con el fin de que la narración no resulte prolija, mencionaré a modo de ejemplo el “Workshop 3” (“Bologna without tears”) en cuyo Bloque “A”, junto a otro ponente, Peter Williams, Chief Executive de la Quality Assurance Agency (UK); intervino la Defensora de la UVA con la ponencia: “How the University Ombudsman adds value to Bologna: (human) Quality Assurance (hQA)”<sup>4</sup>.

Otras actividades desarrolladas en el Congreso fueron dos pre-debates sobre el estado de la Ley para la Educación Superior en el Reino Unido, y otro sobre la salud mental de los estudiantes, con tres ponentes cada uno.

Por otra parte, tuvo lugar la habitual reunión de miembros de ENOHE con objeto de tratar distintos temas relativos a los Congresos europeos y otros aspectos de la Red Europea de DU (ENOHE), como su posible paso de “Red” a “Asociación”. En este sentido se constituyó una Comisión de estudio de la cual forma parte la Defensora de la Uva.

Como es habitual, los últimos actos de este IV Congreso correspondieron a la “puesta en común” de las Conclusiones emanadas de los distintos “Talleres”, y quedó fijada la sede del próximo Congreso: Hamburgo-2009.

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, y permiten avistar nuevos objetivos para el conjunto de los DU europeos.

---

<sup>4</sup> En el “Workshop 3” hubo otros 3 bloques con dos ponentes cada uno: B (“Why Campus Ombudsmen are a good idea”); C (“The Disability Challenge: to compliance and beyond”); D (“Student contracts, codes and charters: international law and practice”)

#### 4.2. Relaciones con Órganos afines:

La labor del DU incluye también otro 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. Asimismo se mantiene el contacto entre la Institución del DCU y la Oficina del Defensor del Pueblo en lo relativo a cuestiones universitarias.

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 noticia de la elección de un nuevo Defensor Universitario en la Universidad de Salamanca, elección que ha recaído en el Prof. Ricardo Rivero Ortega.

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

### **Mesa 1.**

#### **Aspectos jurídicos de la figura del Defensor Universitario.**

### **Conclusiones**

La LOU y los Estatutos definen a los Defensores Universitarios como órganos que supervisan las actuaciones de la Administración Universitaria para la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria. Es justamente la defensa de los miembros de la comunidad lo que nos lleva a reflexionar sobre nuestras actuaciones en unos momentos de adaptación de la normativa universitaria tras la publicación de la LOMLOU.

En este sentido, elevamos a la consideración de los Defensores las siguientes consideraciones:

Primera. Es justo, forzar, nuestras actuaciones para ampliar la protección de quienes aún no formando parte de la comunidad universitaria, están afectados por actos de la Universidad (ej. Estudiantes que participan en los procesos de preinscripción, ciudadanos que participan en oposiciones en la Universidad, etc.). Pretendemos ampliar la legitimación de quienes pueden encontrar en las Oficinas de los Defensores un instrumento de tutela y amparo ante la Administración Universitaria.

Segundo. Es necesario avanzar en un cambio de mentalidad en la Administración Universitaria, evitando los silencios administrativos, pues generan incertidumbre y vulneración de derechos. Una parte de nuestras actuaciones tienen su origen en la falta de respuesta a peticiones individuales.

Tercero. Es conveniente establecer mecanismos de colaboración con los distintos servicios de la Universidad (especialmente con los Servicios Jurídicos), más sin olvidar las competencias diferentes de cada uno de ellos. La función del Defensor puede, en algunos supuestos, llegar a precisar la cooperación de los servicios jurídicos, pues la respuesta del Defensor se mueve en el terreno jurídico. Esta afirmación inicial debe, a nuestro juicio, ser matizada, al considerar que nuestra institución debe dar entrada a la realidad material y social en que se desarrollan las relaciones humanas. Y este es, por tanto, el momento verdaderamente decisivo en el que ha de producirse la conjunción de lo ético con lo normativo para mejorar el funcionamiento de la Universidad.

Cuarto. Es cierto que la tutela de los miembros de la comunidad universitaria se refuerza dando entrada a las técnicas de mediación y conciliación en la solución de los desacuerdos que se producen en el ámbito de la Universidad. Entendemos que esta herramienta no es ningún novedad, si bien la nueva legislación universitaria amplía esta facultad en relación a la LRU. La LOU y los Estatutos aproximan nuestro papel a la negociación, mediación y conciliación. La utilización de técnicas de mediación por los Defensores es una garantía que se consolida por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que definen la Institución.

Quinto. Es preciso reforzar la figura de los Defensores dotándolo de los medios humanos y materiales adecuados para ejercer la tutela de la comunidad. La misión del Defensor no debe quedar reducida a la vigilancia del cumplimiento de la diferente normativa universitaria, pues nuestra labor debe, también extenderse a la ayuda a los

diferentes miembros de la comunidad universitaria para que sean tratados con equidad y respeto, colaborando en que las actuaciones en el ámbito de la Universidad estén siempre dirigidas a la defensa de la dignidad de la persona.

## **MESA 2**

### **SEGURO ESCOLAR**

*(Coordinadores: María José Carmena, José Antonio Gonzalo y Joan Miró)*

### **CONCLUSIONES**

Los participantes en la Mesa 2 han analizado con detalle el funcionamiento del régimen especial de la Seguridad Social denominado Seguro Escolar, establecido por Ley de 17 de julio de 1953, cuando no existía un derecho universal a las prestaciones sanitarias en España, que ha evolucionado muy poco en las cinco décadas largas de existencia, hasta el punto de que las prestaciones médicas son esencialmente las mismas y las prestaciones económicas actuales son por importes nominales prácticamente idénticos a los diseñados al ponerlo en marcha.

Los Defensores Universitarios apoyamos la continuidad del régimen del Seguro Escolar, puesto que cubre contingencias que suponen riesgos relevantes de la vida universitaria, si bien hemos concluido que este régimen especial debe ser rediseñado y actualizado en sus características esenciales.

En este documento se hacen cuatro series de propuestas para mejorar el servicio que presta el Seguro Escolar en estos momentos. La primera serie de propuestas tiene como objetivo mejorar

la información de los estudiantes, que son los beneficiarios pero carecen en la mayoría de los casos de conciencia sobre los derechos que les asisten como miembros de este régimen especial de la Seguridad Social. La segunda serie de propuestas se refiere a la sustitución del sistema actual por otro, puesto al día, que comprenda solo prestaciones adicionales a las ofrecidas por los demás regímenes de previsión social existentes en nuestro país, aunque ello suponga la revisión de las aportaciones de los beneficiarios para actualizar las percepciones e indemnizaciones. La tercera serie de propuestas se refiere a determinados aspectos de las prestaciones, sobre los que se puede actuar mejorando su calidad o cantidad. Por último, la cuarta serie de propuestas se refiere a que la eventual transferencia del régimen del Seguro Escolar a las Comunidades Autónomas debe hacerse sin menoscabo de las prestaciones ni del principio esencial de equidad e igualdad de derechos para todos los beneficiarios, con independencia de su adscripción dentro del territorio español.

## 1. PROPUESTAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES

1.1. Puesto que la información que reciben los alumnos es, en el mejor de los casos, parcial y sesgada, proponemos y solicitamos encarecidamente que las autoridades o las asociaciones universitarias (es decir el Consejo de Coordinación Universitaria, o bien otra instancia ministerial, o bien la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas) sirvan de cauce para **elaborar y mantener una información completa y actualizada** que pueda ser difundida entre los estudiantes de todas las universidades españolas, que se podría alojar en página específica a la que se podría acceder, mediante enlaces, desde los sitios web de todas las instituciones universitarias.

1.2. Con independencia de lo anterior, recomendamos vivamente a las Universidades que, en sus campañas de acogida y recepción de estudiantes, mediante información recogida en folletos y guías universitarias o bien a través de tablones de anuncios, difunda los derechos que supone la pertenencia al Seguro Escolar, así como la forma de ejercer dichos derechos, prestando ayuda y apoyo a través de las oficinas de información y del resto de los servicios administrativos existentes, para lo cual se deberá dar la formación oportuna al personal de administración y servicios, en la medida que lo necesiten.

1.3. La misma diligencia por divulgar las condiciones del Seguro Escolar se debería exigir al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y, en su caso, a las Comunidades Autónomas que hubiesen asumido las competencias al respecto.

## 2. DISEÑO DE UN NUEVO SISTEMA DE PROTECCIÓN PARA EL SEGURO ESCOLAR

2.1 Puesto que no tiene mucha justificación que un ciudadano esté cubierto, y por tanto pague, por unas prestaciones sanitarias que ya recibe en razón de un derecho universal a su

disfrute, se propone que el Seguro Escolar sea estudiado y rediseñado como un sistema que contemple solo coberturas no exigibles a la Seguridad Social y prestaciones económicas que no se solapen con las demás que proceden de otros sistemas públicos de protección.

2.2 Entendemos que las prestaciones sanitarias derivadas de accidentes escolares y de enfermedades relacionadas con la actividad estudiantil o sus secuelas son las que se pueden exigir de un Seguro Escolar, que deben suponer mejoras o nuevos derechos respecto a los que ya poseen los estudiantes en el sistema sanitario público.

2.3 También creemos relevante la existencia de prestaciones económicas en caso de infortunio o quebranto familiar que prive al estudiante de los medios económicos para seguir sus estudios. La concesión de las mismas debe conllevar, además de la gratuidad de la enseñanza hasta la conclusión de los estudios, una percepción suficiente para afrontar con dignidad la pérdida económica sufrida por un periodo suficiente para terminar la carrera iniciada.

2.4 Los estudios técnicos, esto es, financieros y actuariales, que se hagan para la implantación del nuevo sistema de Seguro Escolar deberán diseñar un precio adecuado a pagar por los estudiantes para atender los gastos e indemnizaciones derivados de las prestaciones, que podría situar el precio anual del Seguro Escolar en un rango de entre 6 y 14 euros anuales.

### 3. REDISEÑO DE CIERTAS COBERTURAS

3.1 Al haber variado la edad media y la duración de los estudios, no tiene sentido limitar la edad de los beneficiarios del Seguro Escolar a 28 años. La cobertura se debería extender a todo periodo en que los estudiantes estuviesen matriculados en una facultad o escuela perteneciente a una Universidad española.

3.2 El Seguro Escolar debería cubrir a los estudiantes con independencia del lugar donde desarrollaran su aprendizaje, lo que supone extender sus beneficios a prácticas de campo y prácticas en empresas, así como a las actividades desarrolladas en el extranjero y contempladas por la Universidad de origen, y en especial a todos los programas de intercambio.

3.3 Es deseable, por injustificado, suprimir el año de carencia para recibir ciertas prestaciones sanitarias. En lo que se refiere a las prestaciones económicas, las que se propugna conservar no necesitan periodo alguno de carencia. Tampoco tiene sentido mantener la incompatibilidad entre las prestaciones del Seguro Escolar y las del resto de los regímenes de la Seguridad Social, por lo que nuestra propuesta es eliminarla en tanto que los estudiantes estén cotizando regularmente en los regímenes de los que se van a beneficiar.

3.4 El Seguro Escolar se debería ofrecer, en las mismas condiciones que a los estudiantes españoles, a los estudiantes extranjeros que, participando en programas de intercambio aprobados por Universidades española, no gozasen de un sistema equivalente en sus países de origen, de forma que pudiesen disfrutar de sus beneficios durante su periodo de permanencia en España.

#### 4. EN CASO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS A LAS AUTONOMÍAS

4.1. La transferencia de las competencias a las Comunidades Autónomas, en cuanto a gestión de prestaciones del Seguro Escolar puede ser una realidad en pocos años, pero en caso de realizarse debe hacerse sin menoscabo de los derechos que los estudiantes tuvieran mientras la gestión ha sido realizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

4.2. En concreto, no es admisible que las prestaciones sanitarias propias del Seguro Escolar, que suponen, por ejemplo la posibilidad de elección de especialista y centro sanitario, y de intervenciones quirúrgicas sin someterse a listas de espera, sean recortadas o anuladas por las autoridades sanitarias de ninguna Comunidad Autónoma, porque lesionaría derechos e iría contra la igualdad esencial en el trato que constituye uno de los pilares asentados en las leyes.

4.3. Tampoco es admisible que se constriña la recepción de tratamientos sanitarios a la Comunidad Autónoma de origen, cuando la movilidad del estudiante (por prácticas o intercambio entre universidades, por ejemplo) es una realidad cotidiana. Tanto más si se considera que una de las peticiones hechas anteriormente es que las prestaciones se reciban si el accidente o enfermedad se sufren estando en territorio extranjero.

4.4. En definitiva, la descentralización de la gestión del Seguro Escolar no puede significar en ningún caso y bajo ninguna circunstancia la relajación de los principios de equidad en el trato e igualdad esencial que el sistema supone para todos los estudiantes españoles.

### **MESA-TALLER 3.**

#### **LOS ESTUDIANTES Y EL DEFENSOR**

Coordinación:

D. Rafael Font Montesinos, Defensor de la Universidad de Alicante  
D. Guillermo Rodríguez Lorbada, Delegado de Alumnos de la UPM  
Da Isabel Isidro de Pedro, Defensora de la Universidad de Salamanca

#### **CONCLUSIONES**

En primer lugar se presentaron los resultados de dos encuestas que se realizaron por parte de los Defensores y por parte de las Delegaciones de alumnos. Estas encuestas han servido de base para poder abordar las relaciones entre los Defensores Universitarios y los representantes de alumnado. Se analizó también el documento elaborado en otro Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre el Estatuto del estudiante y el becario.

De forma genérica, se presentaron los siguientes comentarios:

La representación de los estudiantes es diferente en cada universidad, no habiendo en algunas de ellas delegaciones operativas de alumnos, mientras que en otras existen delegaciones o consejos activos de estudiantes/alumnos.

Hay un consenso en que se deben aprovechar todas las vías de cooperación en la defensa de los derechos de los alumnos, y divulgación de todos los aspectos de la vida académica de interés para los alumnos.

Tras el debate y análisis de las diferentes experiencias, se presentaron los siguientes resultados:

1. Las relaciones que existen entre los alumnos, las Delegaciones de Alumnos y los Defensores Universitarios, según se ha planteado, responden a patrones muy heterogéneos y es una tarea difícil clasificarlos en grupos. No obstante y a través del debate y los resultados de las encuestas, se aprecian las siguientes situaciones:

Que la Delegación de Alumnos no funciona y no constituye un interlocutor para con el Defensor Universitario.

Que la Delegación de Alumnos sí funciona y trabaja colaborativamente, en mayor o menor medida con el Defensor Universitario.

Que el Defensor Universitario no responde a las consultas de la Delegación de Alumnos.

2. Se observa que los casos/reclamaciones que llegan al Defensor, en ocasiones han pasado previamente por la Delegación; en otras ocasiones van primero al Defensor y después a la Delegación; en otras no se conoce la posible tramitación anterior.

Ante estos patrones cabe preguntarse, en aras de mejorar esa relación, **¿qué puede hacer el Defensor?**

En un primer lugar es imprescindible **planificar encuentros** (al menos cuatrimestrall anual si es posible) con la Delegación de Alumnos de la Universidad, y en caso de que pueda ser necesario con las Delegaciones de los distintos centros, asociaciones, etc, para establecer un contacto continuo y más cercano y encauzar la comunicación posterior.

Se cree importante **conocer** si los casos/reclamaciones previamente han sido tratados por la Delegación de Alumnos, por si hubiera antecedentes, o situaciones generalizadas que pudieran servir de ayuda y referencia.

3. Se ha advertido el problema que se deriva, por parte del alumnado, del desconocimiento de la figura del Defensor, de sus labores y cometidos, de su forma estrictamente confidencial de tratar los casos, etc.

Para su solución se encuentran las posibles siguientes iniciativas, a estudiar en cada caso:

Que cada año se realice un esfuerzo por presentar los servicios del Defensor a los centros universitarios.

En las **Jornadas de Bienvenida** se informe a los nuevos alumnos de la existencia del Defensor y sus cometidos.

Se abre la posibilidad de presentar la figura del Defensor en **Centros de Enseñanza Secundaria**.

Se incluirá información sobre el Defensor en las publicaciones universitarias dirigidas a alumnos tales como **agendas, packs de bienvenida, carpetas**, sobres de matrícula. Se realizarán unas **jornadas en formación de derechos** a los alumnos.

También se propone proyectar una **imagen cercana que conecte** con los alumnos.

4. Por último se aprecia que muchas veces las quejas, reclamaciones y casos de vulneración de derechos no llegan a solucionarse porque en algún momento falla el proceso, esto es, o no se formaliza la queja o la formalización es incorrecta.

Para resolver este problema será útil:

**Dar publicidad a los casos resueltos** para aumentar la confianza en el sistema.

**Facilitar la formalización** de la queja mediante sencillos formularios.

Incidir en la confidencialidad del trato del caso.

En un segundo punto de la Mesa-Taller, se tomó como material de análisis el borrador de Estatuto del Estudiante Universitario elaborado por la CREUP (Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas). Se presentaron diversas opiniones de carácter general y específico sobre algunos puntos, lo que sirvió de intercambio de puntos de vista, pero que no constituían ningún tipo de enmienda o disconformidad con el mismo. Se valoró muy positivamente el esfuerzo por la elaboración del documento y el propio resultado. Dado que la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 4/2007 Modificación de la LOU, prevé que el Gobierno tendrá que aprobar el Estatuto del Estudiante, se acordó que en el momento que surgiera un borrador elaborado por el Gobierno sobre este tema, se reuniría el colectivo de Defensores Universitarios para analizar el texto y presentar los oportunos cambios.

## **MESA 4**

### **EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y EL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

#### **CONCLUSIONES**

El objetivo de la mesa ha versado principalmente sobre dos aspectos de gran importancia en el ámbito de las universidades españolas y en particular de los defensores universitarios.

En esta mesa han participado 12 universidades, representadas por defensores, adjuntos al defensor y personal de gestión de las propias oficinas.

Por un lado se han analizado aspectos que afectan a las propias oficinas de defensores y al personal que las componen y por otro, la relación entre el personal de administración y servicios y los defensores.

En cuanto al primer aspecto, hemos querido recoger las ilusiones, inquietudes y demandas de aquellas personas que junto al defensor contribuyen día a día a velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros que integran nuestra comunidad universitaria y a mejorar la calidad de la institución en todos sus ámbitos.

Pensamos que las Universidades deben destinar a las oficinas presupuesto suficiente que permita dotarlas de personal cualificado así como de recursos físicos y materiales suficientes que garanticen la autonomía, independencia y libertad del defensor.

También es fundamental potenciar el uso de nuevas tecnologías que mejoren los canales de comunicación entre las distintas oficinas, habilitando nuevas herramientas que mejoren la gestión en los procesos.

Así mismo consideramos importante promover encuentros, foros y sesiones formativas orientadas a las personas que integran nuestras oficinas de defensores con el objeto de promover el intercambio de buenas prácticas y la mejora de la calidad de las mismas.

Respecto a la segunda cuestión que nos ha ocupado en nuestra mesa relacionada con el personal de administración y servicios y su relación con el defensor universitario, hemos debatido y hemos intercambiado experiencias que nos hacen reflexionar en el por qué este colectivo sea el que menos acude al defensor tanto a nivel de consultas como de presentación de quejas o sugerencias.

Entendemos que este hecho puede ser consecuencia de que dicho colectivo dispone de diversos canales de consulta y resolución de conflictos como los comités de empresa, sindicatos, ect ... que tienen un gran arraigo en las universidades y a las que están acostumbrados a acudir.

Por ello, pensamos que el defensor puede promover acciones con los distintos agentes sociales que integran nuestras universidades con el objeto de conseguir una relación más fluida y así, tener presentes aspectos que puedan afectar a la mejora de la calidad de este colectivo.

También estimamos adecuado, sugerir que los defensores puedan disponer de una persona del colectivo que sirva de apoyo en los procesos que tengan que ver con el personal de administración y servicios y de forma general aquellos relacionados con la gestión universitaria.

Por último creemos importante potenciar la función de Mediación por parte de los defensores en determinados aspectos que se detecten a través de consultas, quejas o sugerencias recibidas en las oficinas y que influyan en la eficacia de determinados procesos para así contribuir a la mejora de la calidad en las universidades.

Madrid a 26 de octubre de 2007

**MESA DE TRABAJO N° 5**  
***El Defensor Universitario en el contexto europeo***

**CONCLUSIONES**

***Coordinadores:***

**Pilar Abad García, José Manuel Bayod Bayod, Josef Leidenfrost, José M<sup>a</sup> Marín Jaime**

Los Defensores Universitarios, en tanto que garantes de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria prestan especial atención al proceso de integración universitaria europea en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En el ánimo de contribuir a que este proceso se realice en las mejores condiciones estiman necesario formular tres premisas, y, posteriormente, otras consideraciones puntuales.

**1. Premisas:**

- Los Defensores Universitarios apoyan de manera inequívoca dicho proceso y desean contribuir para que el mismo asegure la calidad del sistema universitario europeo.
  
- De manera especial, los Defensores Universitarios se comprometen a trabajar para que la implantación y consolidación del EEES acentúe el énfasis en la calidad humana (ético-científica) del mismo, de manera que se propicie el desarrollo y consolidación de los valores éticos y de honestidad científica en las Universidades europeas.
  
- Los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos y por ello, además de participar activamente en los foros y organismos internacionales actuales de Ombudsmen Universitarios, trabajarán en favor de la articulación de una Organización europea de Defensores Universitarios.

Igualmente, los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos *no universitarios*. En consecuencia, se manifiestan dispuestos a participar como observadores en las organizaciones europeas de *Ombudsmen*.

## 11. Consideraciones:

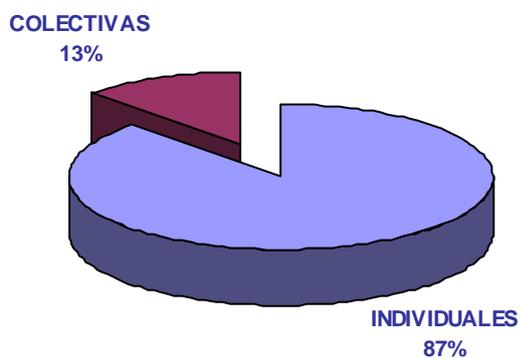
- a. Deseamos trasladar a las autoridades competentes la preocupación por la incidencia que la desigual duración de los estudios de grado a nivel europeo puede tener en la inserción laboral de los titulados universitarios europeos.
- b. La necesaria movilidad que propicia el EEES impone la necesidad de que a los estudiantes se les reconozca los estudios cursados en otra universidad. En este contexto, se solicita a las Universidades la conveniencia de facilitar, a través de sus propias estructuras y recursos humanos, la traducción de programas, así como de otra documentación.
- c. La integración en el EEES va a propiciar una mayor movilidad entre los estudiantes de Postgrado. Por otra parte, en la actualidad, podemos observar en nuestras Universidades una enorme diversidad de situaciones en relación a estos estudiantes: no todos obtienen un Master o un Doctorado; no todos están remunerados; de entre los últimos, no todos lo están bajo el mismo concepto. Por ello, los Defensores Universitarios entienden que sería conveniente:
  - una regulación europea común para todos los estudiantes de Postgrado,
  - que en la medida de lo posible se intente unificar los tipos de ayuda o remuneración
  - muy particularmente que se favorezca la integración de estudiantes de Doctorado Europeo.
- d. El paso de una docencia con base en la enseñanza a un sistema que hace del "aprendizaje" el fundamento de la actividad académica del estudiante, implica cambios importantes en los sistemas de evaluación. En este nuevo marco, los DU velarán para que las Normativas demandadas por el nuevo escenario definan claramente las obligaciones de estudiantes y profesores respecto a las distintas cuestiones académicas (asistencia a clase, realización de prácticas, presentación de *papers*, exámenes etc).
- e. Por último, como consecuencia de la convergencia en el EEES se puede producir una progresiva separación entre titulaciones académicas y profesionales. En la actualidad, se aprecian elementos de confusión en relación a este tema y carencias en la información de que disponen los estudiantes. Los Defensores Universitarios asimismo velarán para que esta cuestión quede clarificada y se tomen las medidas adecuadas para garantizar que la sociedad esté correctamente informada en esta materia.

## 6.- ANEXO I. (Referencias estadísticas)

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

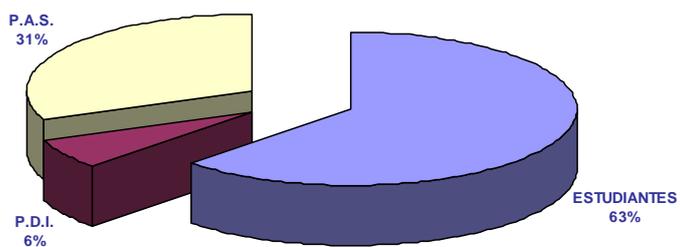
### DISTRIBUCION DE QUEJAS INDIVIDUALES vs. COLECTIVAS

NUM. QUEJAS	ORIGEN DE LA QUEJA
14	INDIVIDUALES
2	COLECTIVAS
<b>16</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



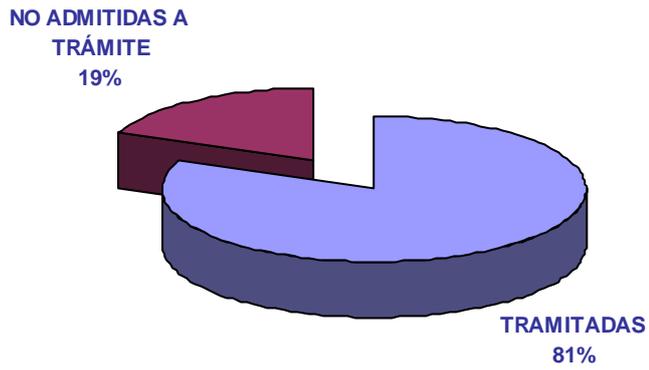
### DISTRIBUCION DE QUEJAS POR COLECTIVOS

NUM. QUEJAS	COLECTIVOS
10	ESTUDIANTES
1	P.D.I.
5	P.A.S.
<b>16</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



### DISTRIBUCION DE QUEJAS RECIBIDAS

NUM. QUEJAS	ESTADO
13	TRAMITADAS
3	NO ADMITIDAS A TRÁMITE
<b>16</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



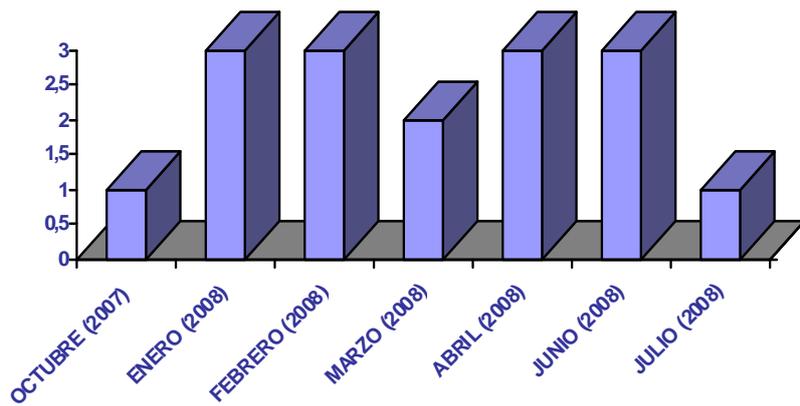
### DISTRIBUCION DE QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

NUM. QUEJAS	ÁREA TEMÁTICA
2	CONVALIDACIONES
1	DOCENCIA E INVESTIGACION
3	EXAMENES
1	GESTION DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
1	PLANES DE ESTUDIOS Y TITULOS PROPIOS
1	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
3	TEMAS LABORALES
4	OTROS
<b>16</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



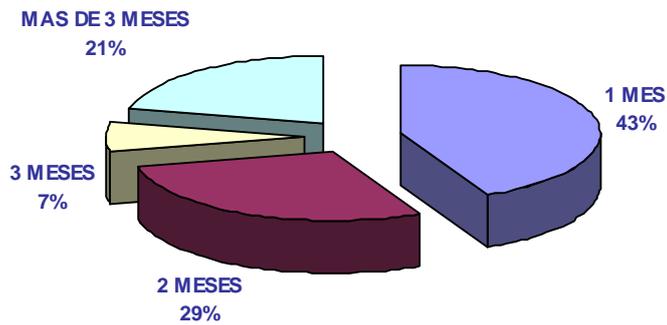
### DISTRIBUCION DE QUEJAS POR MESES

NUM. QUEJAS	MES
1	OCTUBRE (2007)
3	ENERO (2008)
3	FEBRERO (2008)
2	MARZO (2008)
3	ABRIL (2008)
3	JUNIO (2008)
1	JULIO (2008)
<b>16</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



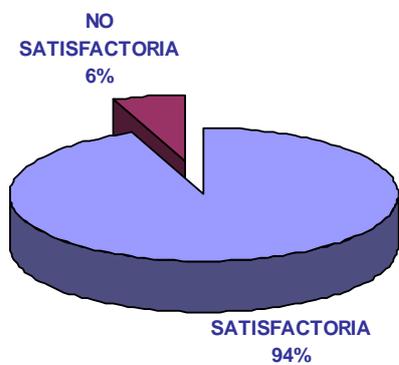
### DISTRIBUCION DE QUEJAS POR PLAZO DE TRAMITACIÓN

NUM. QUEJAS	PLAZO DE TRAMITACIÓN
6	1 MES
4	2 MESES
1	3 MESES
3	MAS DE TRES MESES
<b>14</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



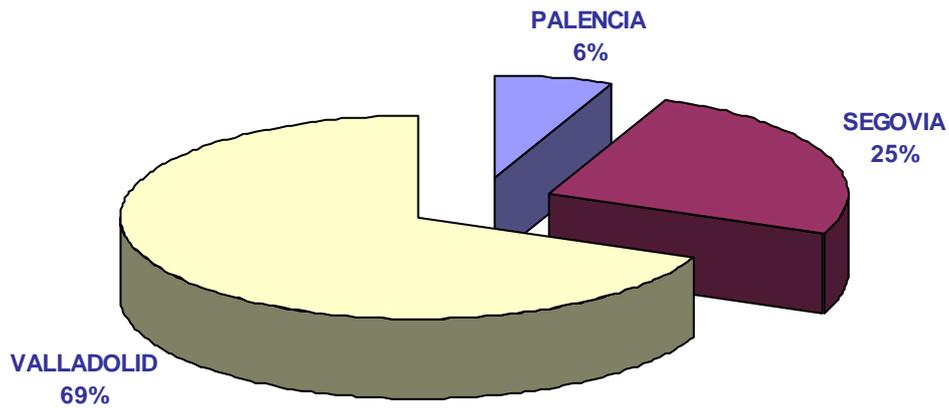
### DISTRIBUCION DE QUEJAS POR SU VALORACION

NUM. QUEJAS	GRADO DE VALORACION
15	SATISFACTORIA
1	NO SATISFACTORIA
<b>16</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>

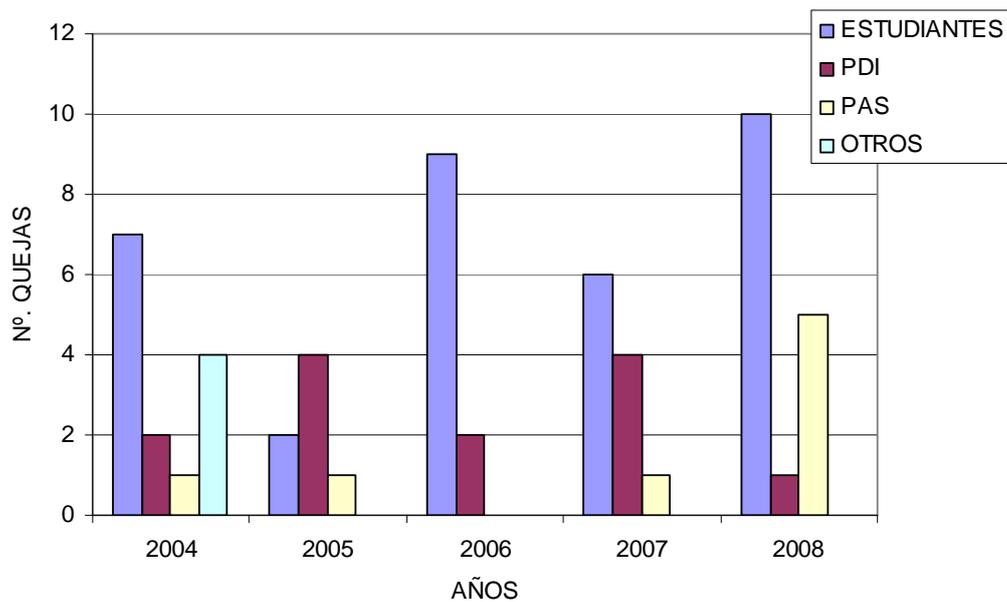


### DISTRIBUCION DE QUEJAS POR CAMPUS

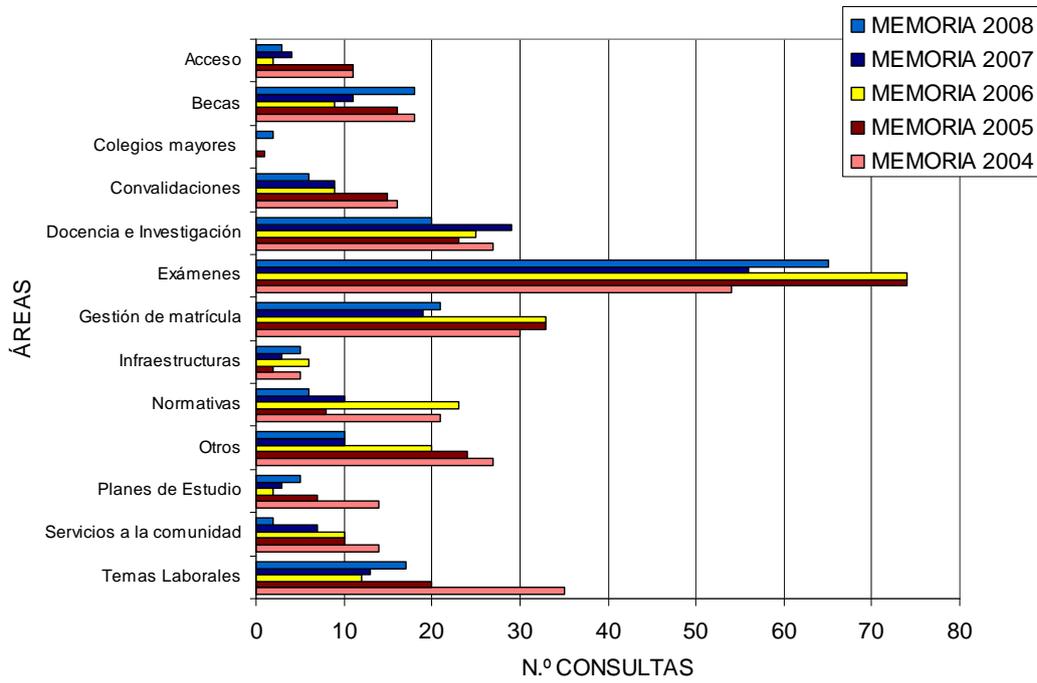
NUM. QUEJAS	CAMPUS
1	PALENCIA
4	SEGOVIA
11	VALLADOLID
<b>16</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>



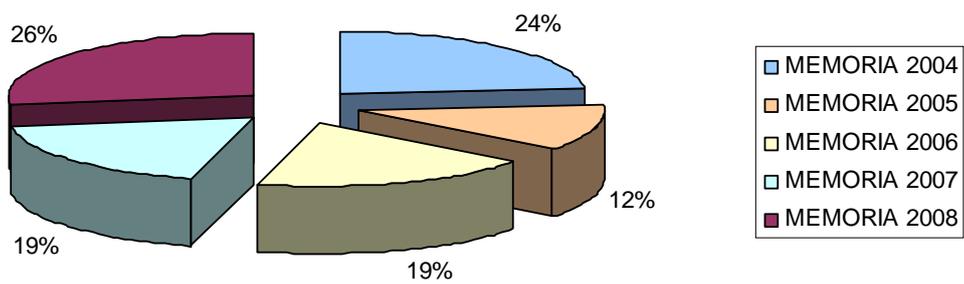
### COMPARATIVA DE QUEJAS POR COLECTIVOS



## COMPARATIVA DE QUEJAS POR ÁREAS

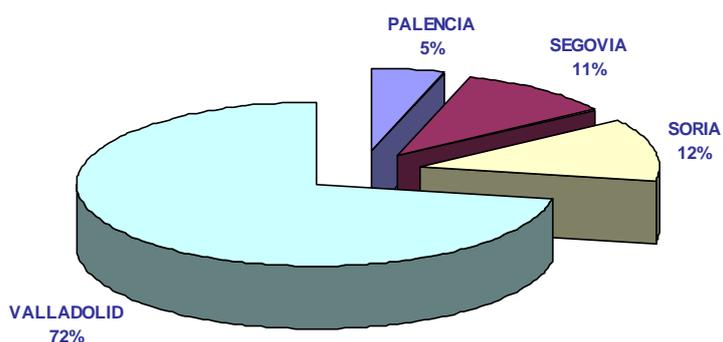


## COMPARATIVA QUEJAS POR AÑOS



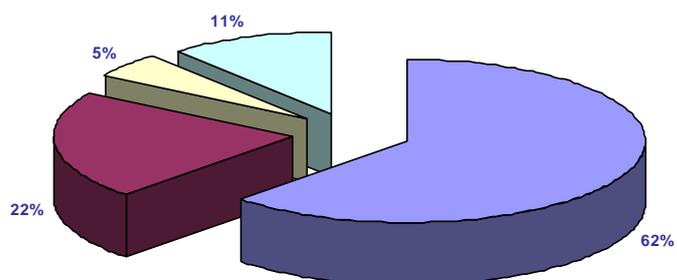
### DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR CAMPUS

CONSULTAS	CAMPUS
9	PALENCIA
19	SEGOVIA
22	SORIA
130	VALLADOLID
<b>180</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



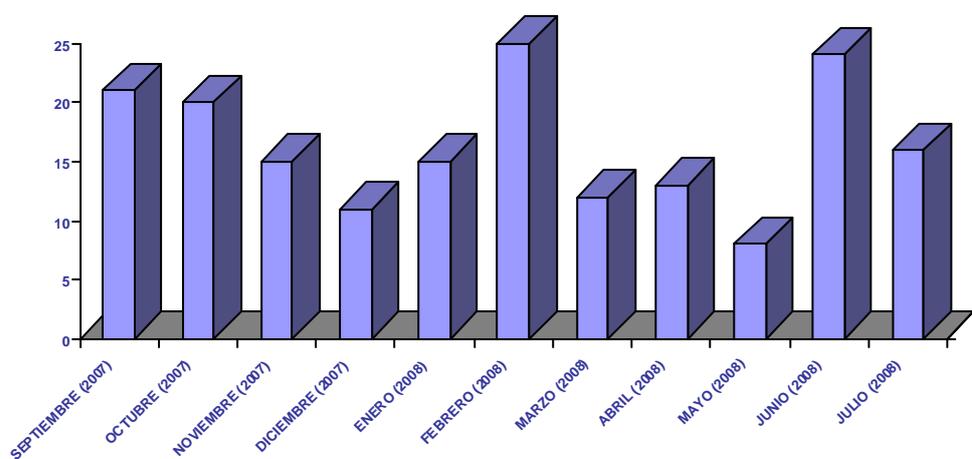
### DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR COLECTIVOS

CONSULTAS	COLECTIVOS
112	ESTUDIANTES
39	P.D.I.
9	P.A.S.
20	OTROS
<b>180</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



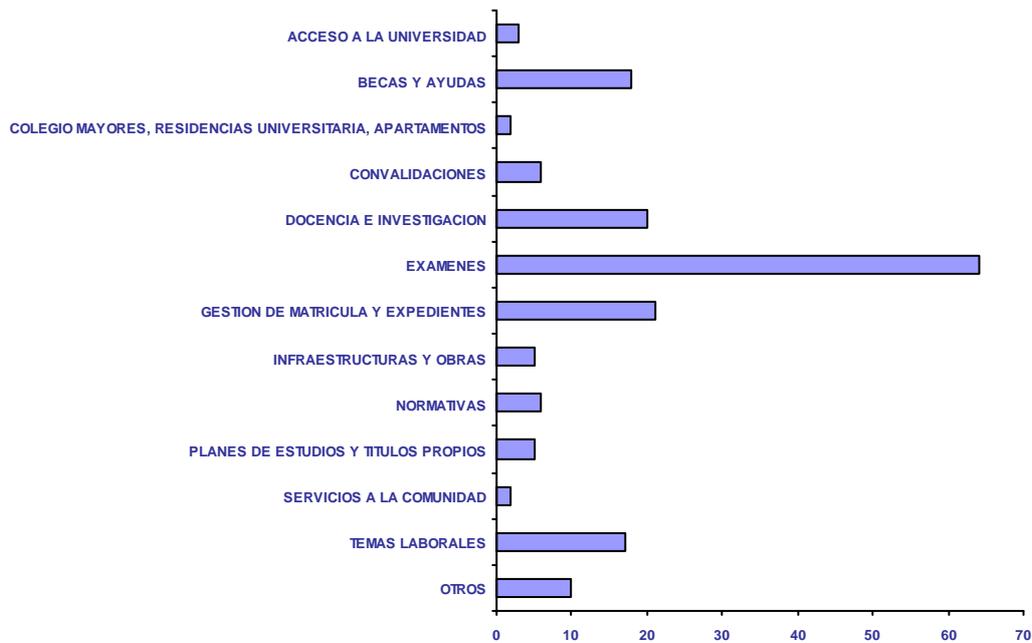
### DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR MESES

CONSULTAS	MES
21	SEPTIEMBRE (2007)
20	OCTUBRE (2007)
15	NOVIEMBRE (2007)
11	DICIEMBRE (2007)
15	ENERO (2008)
25	FEBRERO (2008)
12	MARZO (2008)
13	ABRIL (2008)
8	MAYO(2008)
24	JUNIO (2008)
16	JULIO (2008)
<b>180</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



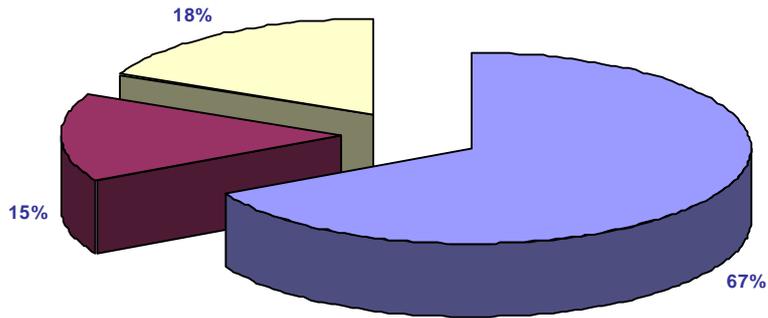
### DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR AREA TEMATICA

CONSULTAS	AREA TEMÁTICA
3	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
18	BECAS Y AYUDAS
2	COLEGIOS MAYORES, RESIDENCIAS UNIVERSITARIA, APARTAMENTOS
6	CONVALIDACIONES
20	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
65	EXAMENES
21	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
5	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
6	NORMATIVAS
5	PLANES DE ESTUDIOS Y TITULOS PROPIOS
2	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
17	TEMAS LABORALES
10	OTROS
<b>180</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



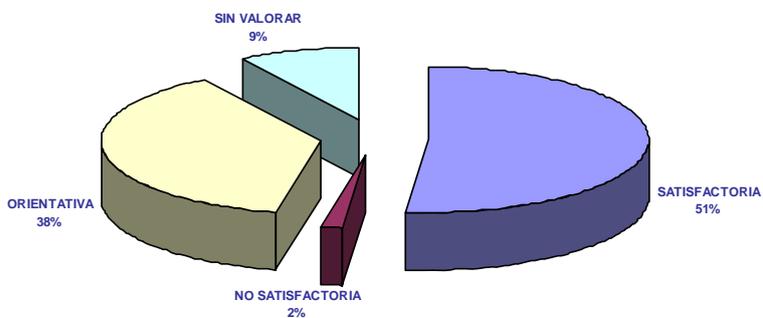
### DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR PLAZO DE TRAMITACION

CONSULTAS	PLAZO DE TRAMITACION
120	UN DIA
27	UNA SEMANA
33	MAS DE UNA SEMANA
<b>180</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>

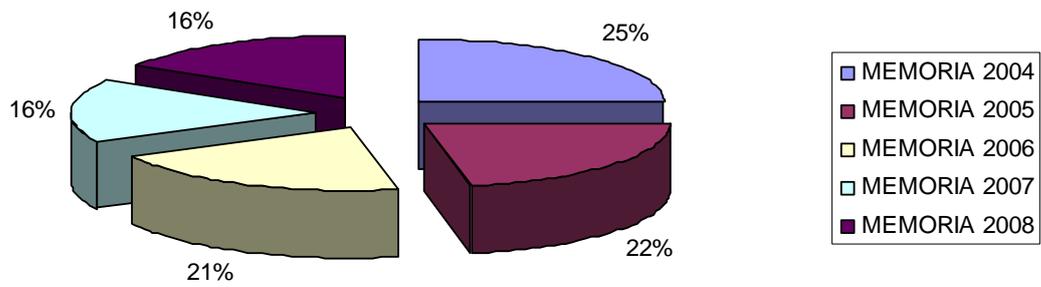


### DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR SU VALORACION

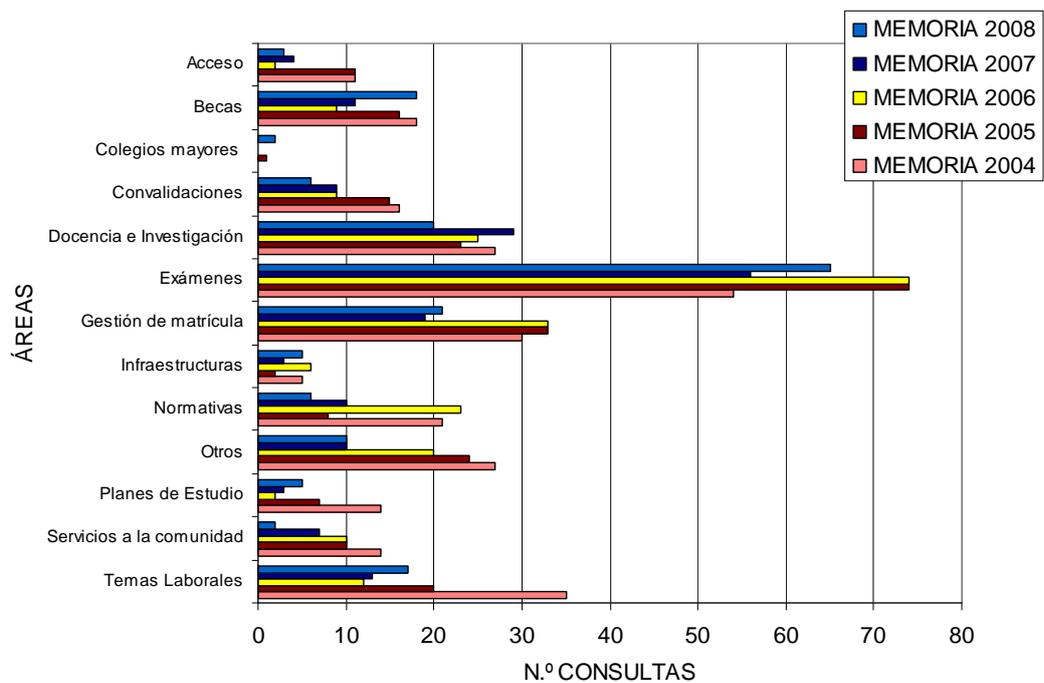
CONSULTAS	GRADO DE VALORACION
92	SATISFACTORIA
3	NO SATISFACTORIA
71	ORIENTATIVA
14	SIN VALORAR
<b>180</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



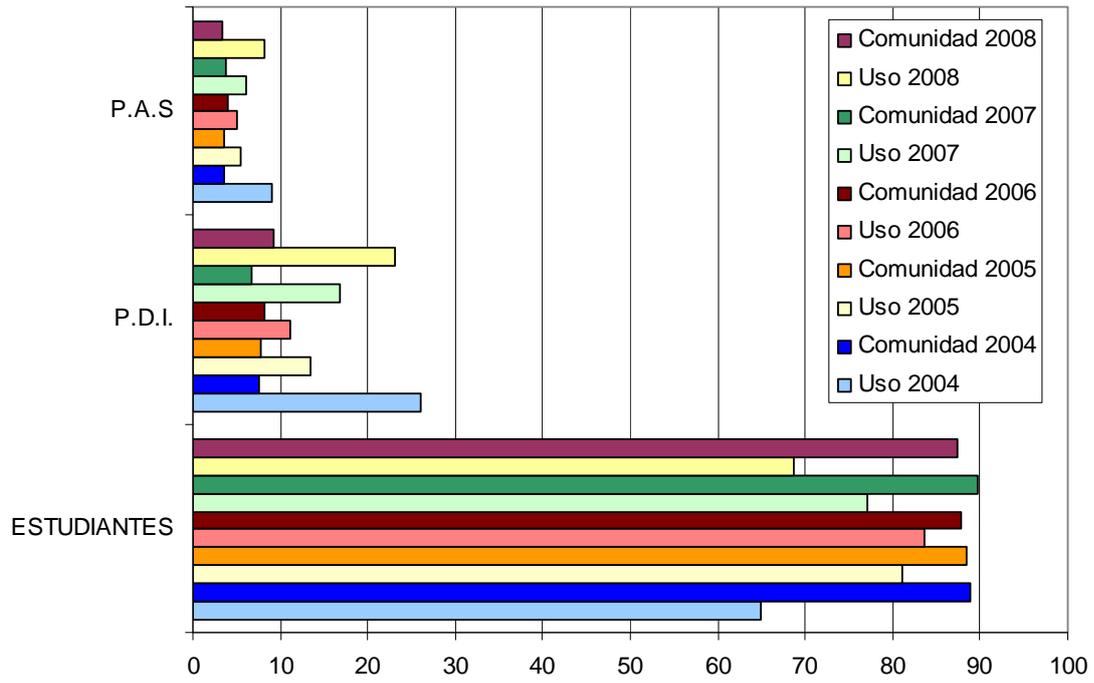
## COMPARATIVA CONSULTAS POR AÑOS



## COMPARATIVA CONSULTAS POR ÁREAS

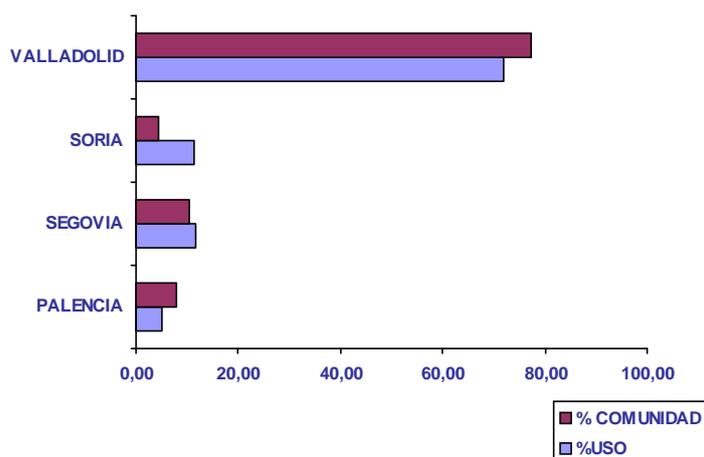


## COMPARATIVA USO Y SECTORES



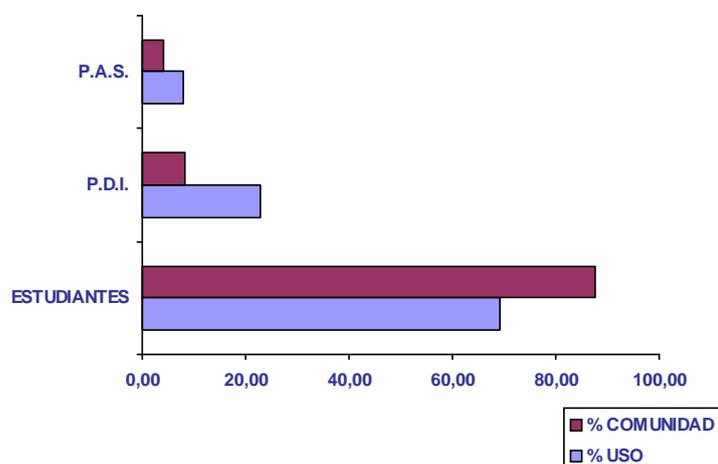
### DISTRIBUCION PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
5,1	7,88	PALENCIA
11,73	10,32	SEGOVIA
11,22	4,4	SORIA
71,95	77,4	VALLADOLID
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



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

% USO	% COMUNIDAD	COLECTIVO
69,32	87,5	ESTUDIANTES
22,73	8,35	P.D.I.
7,95	4,15	P.A.S.
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



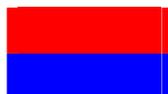
## 7. ANEXO II

### COMPARATIVA ENTRE LAS DISTINTAS OFICINAS DE DU: PERIODO 2005-06

1. Tabla desglosada de Actuaciones de dichas Oficinas en las distintas Universidades y colectivos: Actuaciones Absolutas y Relativas por sectores.

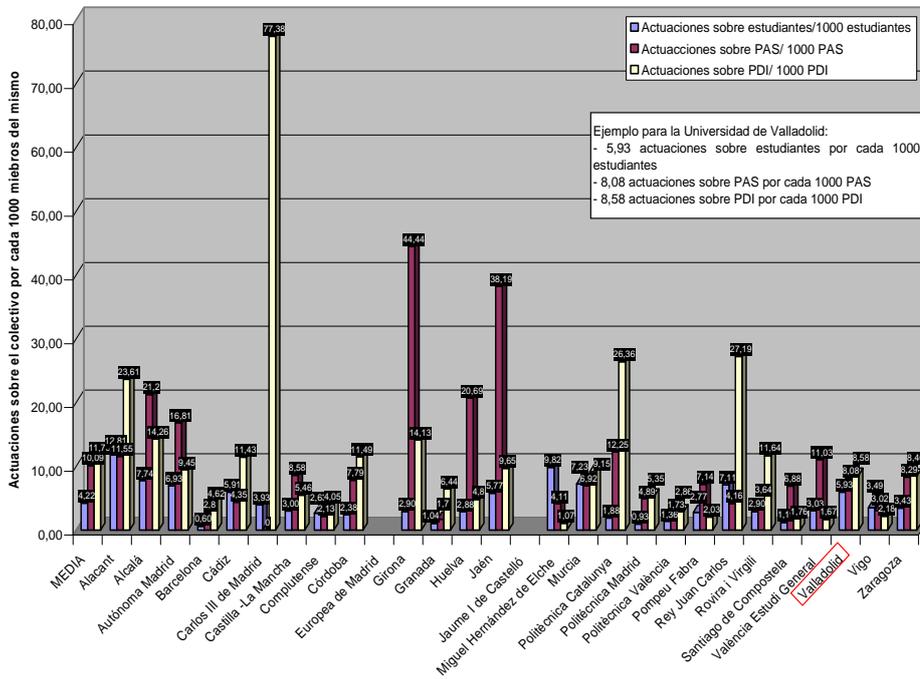
Universidad	actuaciones	estudiantes	P A S	PDI	actuac.	actuac.	actuac.
					estud.	PAS/ /1000estud.	PDI/ 1000PAS 1000PDI
1 Complutense	266	88638	3758	6171	2,63	2,13	4,05
2 Barcelona	74	68411	2141	4548	0,60	2,8	4,62
3 Granada	87	59561	1763	3884	1,04	1,7	6,44
4 València Estudi General	170	48227	1632	3596	3,03	11,03	1,67
5 Politécnica Madrid	66	39624	2248	3364	0,93	4,89	5,35
6 Zaragoza	176	37272	1688	3193	3,43	8,29	8,46
7 Politécnica València	68	36122	1732	2802	1,36	1,73	2,86
8 Politécnica Catalunya	185	34625	1796	2845	1,88	12,25	26,36
9 Autónoma Madrid	281	32885	952	2434	6,93	16,81	9,45
10 Santiago de Compostela	49	31154	1162	2278	1,19	6,88	1,76
11 Murcia	368	28619	1011	2076	7,23	6,92	9,15
12 Castilla -La Mancha	109	28314	1399	2196	3,00	8,58	5,46
13 Alacant	422	28184	1212	1991	12,81	11,55	23,61
14 Valladolid	236	27634	1238	2565	5,93	8,08	8,58
15 Vigo	92	24635	663	1835	3,49	3,02	2,18
16 Cádiz	157	22346	689	1575	5,91	4,35	11,43
17 Alcalá	201	20543	802	1753	7,74	21,2	14,26
18 Rey Juan Carlos	177	18145	481	1177	7,11	4,16	27,19
19 Carlos III de Madrid	199	17556	660	1680	3,93	0	77,38
20 Córdoba	60	16387	642	1392	2,38	7,79	11,49
21 Girona	86	14828	540	1345	2,90	44,44	14,13
22 Jaén	133	14727	419	933	5,77	38,19	9,65
23 Miguel Hernández de Elche	138	13753	487	936	9,82	4,11	1,07
24 Jaume I de Castelló		13025	548	1022			
25 Rovira i Virgili	57	12051	549	1289	2,90	3,64	11,64
26 Huelva	132	10765	435	833	2,88	20,69	4,8
27 Pompeu Fabra	41	10124	560	984	2,77	7,14	2,03
28 Europea de Madrid	331	6493	293	514			
<b>MEDIA</b>	<b>161,52</b>	<b>28737,43</b>	<b>1125,00</b>	<b>2186,11</b>	<b>4,22</b>	<b>10,09</b>	<b>11,73</b>

Por encima de la media

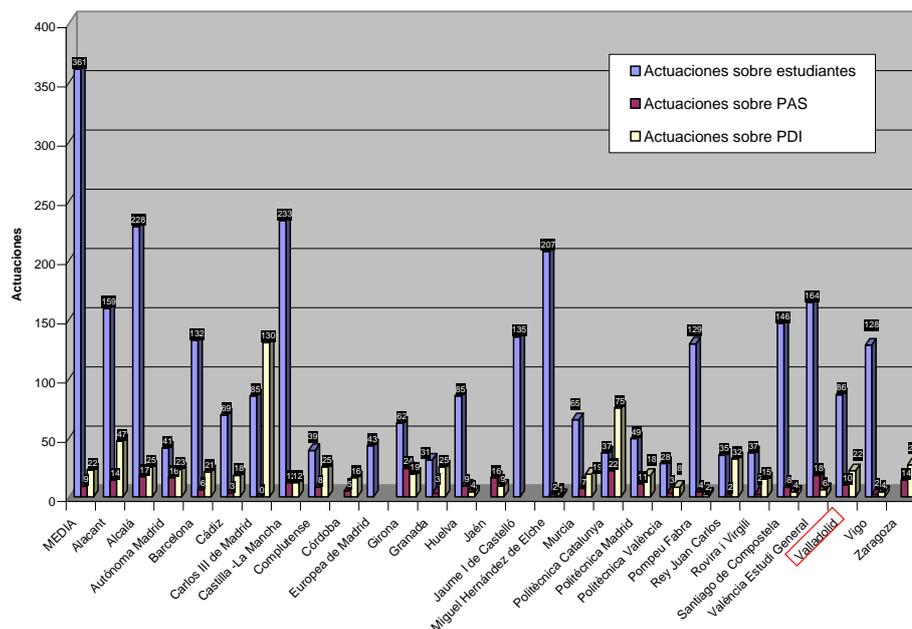


Por debajo de la media

## 2. Gráfica de Actuaciones relativas de las distintas Universidades y Colectivos (2005-06)



## 3. Gráfica de Actuaciones absolutas por Universidades y Colectivos (2005-06)



## **8. ANEXO III**

(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:

- a) Actuar, de oficio o a instancia de parte, ante los órganos universitarios para el cumplimiento de sus fines.

---

♦ 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).

- 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.
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.

---

♦ 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)

### **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 prejuzgar la veracidad de su contenido. En este último caso, lo hará en escrito motivado; pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender haya alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.
2. El Defensor no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo sancionador y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso, velará por que la Universidad resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.
3. El Defensor rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación implique perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

### **Artículo 14**

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

### **Artículo 15**

1. Todas las instancias universitarias están obligadas a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor en sus investigaciones e inspecciones.
2. En la fase de comprobación e investigación de una queja o un expediente iniciado de oficio, el Defensor o sus Adjuntos podrán personarse en cualquier Centro o dependencia de la

Universidad, para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

3. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación.

#### **Artículo 16**

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

#### **Artículo 17**

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

#### **Artículo 18**

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

## **Artículo 19**

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

## **TÍTULO V PROCEDIMIENTO EN LAS ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN**

### **Artículo 20**

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

### **Artículo 21**

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

### **Artículo 22**

1. El Defensor comunicará por escrito a las partes implicadas la apertura del plazo que considere adecuado para que éstas puedan formular por escrito sus pretensiones y presentar los documentos en los que las apoyan.
2. Expirado este plazo, el Defensor convocará a las partes implicadas a una sesión conjunta en su Oficina en la que intentará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones que se formulen y proponiendo fórmulas transaccionales en las cuestiones controvertidas.

3. Las conclusiones y acuerdos que resulten de la sesión de mediación y conciliación se recogerán en un acta que deberán firmar todas las partes implicadas y el Defensor. Tales conclusiones y acuerdos tendrán carácter vinculante entre las partes implicadas.

## **TÍTULO VI**

### **RESOLUCIONES, NOTIFICACIONES E INFORMES**

#### **Artículo 23**

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

#### **Artículo 24**

1. El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades de la Universidad estarán obligadas a responder por escrito en un plazo no superior a un mes.
2. Formuladas sus recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad afectada, o ésta no informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá poner en conocimiento del Vicerrector correspondiente, del Gerente o del propio Rector, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual, con mención del nombre de las autoridades que hayan adoptado tal actitud.

## **Artículo 25**

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

## **Artículo 26**

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

## **Artículo 27**

1. El Defensor en su Memoria anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por los órganos o las personas afectadas.
2. En la Memoria no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 14.2 y 24.2 de este Reglamento.
3. La Memoria anual será publicada para conocimiento de la comunidad universitaria.

## **TÍTULO VII**

### **APOYO INSTITUCIONAL AL EJERCICIO DEL CARGO**

## **Artículo 28**

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

## **Artículo 29**

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

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

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

### **DISPOSICIÓN FINAL**

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

## **OFICINA DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

### **DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

D<sup>a</sup>. Pilar Abad García

### **ADJUNTOS DEL DEFENSOR**

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

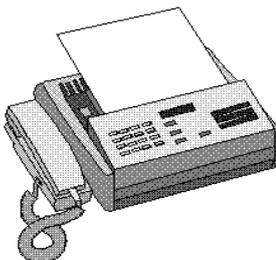
D<sup>a</sup>. María Muñoz Gutiérrez - Sector P.A.S.

D. Víctor Gallego Ortega - Sector Estudiantes

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



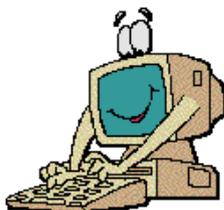
Por correo electrónico: [defensor@uva.es](mailto:defensor@uva.es)



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