

MEMORIA

2013-2014

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



Noviembre, 2014

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 2013 y el 31 de agosto de 2014.

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 2013 y el 31 de agosto de 2014, 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.

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA	4
2.	ACTUACIONES REALIZADAS	10
	2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES	10
	2.2 CONSULTAS ORIENTATIVAS	13
	2.2.1 DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS	13
	2.3 INTERVENCIONES	15
	2.3.1. DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES.....	15
	2.3.2 RESUMEN DE INTERVENCIONES	17
	2.4. EXPEDIENTES DE QUEJA	28
	2.5. INFORMES.....	39
	2.6. OTRAS ACTUACIONES.....	51
3.	CONCLUSIONES.....	59
4.	RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS SIMILARES.....	67
5.	ANEXO I (Referencias estadísticas)	74
6.	ANEXO II (Mesa de trabajo del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios).....	93
7.	ANEXO III (Estatuto y Reglamento del Defensor).....	111

1. PRESENTACIÓN

La legislación general vigente (LOU: 6/2001 y LOMLOU: 4/2007) y los Estatutos de la Universidad de Valladolid (Título V. Art. 209 f), consideran una de las funciones del Defensor de la comunidad universitaria dar cuenta de sus actividades mediante la presentación de una Memoria o Informe Anual. En consonancia con ello, el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria en su Art. 26.1 también dispone que: *“El Defensor dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico”*. Más allá de estas consideraciones normativas, viene siendo tradición entre los Defensores Universitarios enfatizar que este *“rendimiento de cuentas”* se asume como un ejercicio de responsabilidad con el Claustro y de compromiso con la comunidad universitaria. La Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria recibe anualmente a un gran número de personas pertenecientes a los distintos colectivos y campus de la universidad, lo que convierte a esta Institución en un excelente observatorio para calibrar e identificar los conflictos y problemas más frecuentes. Es por ello que la presente Memoria no se limita a dar a conocer la actividad de la Institución, también intenta transmitir a este Claustro y, por extensión, al conjunto de la comunidad universitaria, los problemas e inquietudes más relevantes que laten en el conjunto de la universidad.

A estos propósitos responde la presente Memoria, que abarca la actividad de la Defensoría en el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2013 y el 31 de agosto de 2014, constituye la decimoquinta (sin considerar el Informe correspondiente a 1999) de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria, y es la primera que se presenta ante el actual Claustro de la Universidad de Valladolid.

Desde el punto de vista de la Institución, el acontecimiento más relevante del referido periodo lo constituye el hecho que desde la celebración de la VI Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrada entre el 6 y el 8 de noviembre de 2013 en Sevilla, la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UVa forma parte de su Comisión Ejecutiva, lo que le otorga una responsabilidad directa en la organización de relaciones entre las Defensorías del país.

También se ha de informar a este Claustro que, con afán de ahorrar recursos a la Universidad de Valladolid, y aprovechando las amplias posibilidades de difusión que ofrece *la red* para dar cumplimiento al art. 27. 3. del Reglamento del DCU, que establece: “*La Memoria anual será publicada para conocimiento de la comunidad universitaria...*”, en el presente curso académico se ha considerado oportuno prescindir de la edición en papel.

En lo que atañe al desarrollo de la labor habitual de la Oficina del Defensor, es decir, la resolución no jurídica de los problemas planteados en los distintos sectores de la comunidad universitaria, ha quedado afianzada la tendencia iniciada años atrás de encauzar el tratamiento de los casos que se presentan utilizando la vía más operativa de las previstas entre las modalidades de actuación de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU): **la Intervención** (2.3). En efecto, después de años de experiencia, y como reiteradamente se ha señalado en memorias precedentes, este procedimiento se ha revelado como el más aconsejable para abordar las situaciones conflictivas; es uno de los más utilizados en el resto de universidades y permite un tratamiento de los problemas más afín al espíritu de una Institución “constructora de consensos, facilitadora de diálogos y desactivadora de conflictos”. Esto ha supuesto reservar el **Expediente de Queja** (2.4), más burocratizado, para las situaciones excepcionales, es decir, las que por su naturaleza requieren fases documentales más elaboradas, y utilizar más ampliamente las modalidades **Intervención**, antes aludida, y **Consulta orientativa** (2.2), la más versátil, ágil y utilizada por la ODCU. De estas actuaciones se muestra una *selección*, acompañada de un breve resumen, que pretende ser a la vez ilustrativo y orientativo para los miembros de la comunidad universitaria. Por otra parte, los **Informes** (2.5) siguen siendo otra de las modalidades de actuación destacada de la Defensoría, al lado de **Otras Actuaciones** (2.6) que conciernen a las mediaciones y a las nuevas funciones asumidas por esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria.

El contenido de la presente Memoria mantiene el perfil básico de las anteriores, hecho de un núcleo fundamental titulado: “Actuaciones realizadas” (1 de Septiembre de 2013 a 31 de agosto de 2014) y organizado en contenidos relativos a:

- La Naturaleza de las actuaciones (2.1)
- Consultas Orientativas e Informativas (2.2)

- Intervenciones (2.3)
- Expedientes de Queja (2.4)
- Informes (2.5)
- Otras actuaciones (2.6)

Asimismo, se da cuenta de los contenidos de las Mesas de Trabajo de los Encuentros Estatales de Defensores Universitarios (Apartado 5), reproduciéndolos, (ANEXO II) total o parcialmente, cuando resultan de especial interés para la comunidad universitaria con objeto de ofrecer una más amplia información de los *resultados* de los debates de los miembros de las Defensorías en el contexto de las Relaciones con otros Defensores Universitarios y Órganos similares, sintetizadas en el Apartado 4 de la Memoria, donde también se exponen, si los hubiere, las recomendaciones y comunicados más relevantes dirigidas a las autoridades educativas del país.

Por último, se agregan tres Anexos. En el primero se cuantifican y elaboran estadísticamente los resultados, y en el segundo se reproducen las normas que rigen las tareas de la Defensoría.

- (ANEXO I): Referencias Estadísticas
- (ANEXO II): Mesa de trabajo del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios
- (ANEXO III): Estatutos de la Universidad de Valladolid y Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria

Dicho esto, en el periodo que nos ocupa (2013-14), y por lo que al número total de actuaciones realizadas se refiere, han quedado registrados en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria un total de **229** expedientes tramitados a instancia de parte, dejando al margen otro tipo de procedimientos (informes, mediaciones etc) también desarrollados en la ODCU. Es una cifra ligeramente inferior a la registrada en el anterior curso académico, si bien sigue estando por encima de la media de actuaciones realizadas en los últimos cinco años (Cfr. Anexo I). Asimismo, cabe destacar que lo que han disminuido realmente han sido las consultas orientativas e informativas (101 frente a las 122 de 2011-12), manteniéndose prácticamente igual el número de intervenciones (118 frente a las 120), e incrementándose los expedientes tramitados como Quejas (10 frente a

8). Todo ello pone en evidencia que durante el curso académico 2013-14, si bien ha disminuido ligeramente la actividad de la ODCU en lo que a tramitación de expedientes convencionales se refiere (8,4% menos), se ha incrementado el grado de complejidad de los mismos, evidenciando la persistencia del clima de inquietud que vive la Universidad de Valladolid en sus diferentes ámbitos y entre sus distintos colectivos.

Como ocurre en el resto de Defensorías del país, en la ODCU se clasifican las actuaciones por grandes áreas temáticas, colectivos y campus. Si bien se tratan cuestiones diversas y en ocasiones novedosas, que cada vez nutren más el apartado *Otros* y obligan a revisar periódicamente dicha clasificación (la CEDU trabaja actualmente para generar una base que permita establecer comparaciones a escala del país), lo cierto es que sigue siendo recurrente la prevalencia de determinados temas. Entre los estudiantes abundan las solicitudes de actuación en cuestiones como la Gestión de Matrícula, Exámenes o Becas, mientras que entre el Personal de Administración y Servicios, y el Personal Docente e Investigador, como resulta lógico, las actuaciones conciernen fundamentalmente a Temas Laborales, Docencia e Investigación. En ocasiones, ciertos problemas específicos suscitan una avalancha de reclamaciones que distorsionan los resultados, ha ocurrido, por ejemplo, en el periodo de referencia de esta Memoria, con los fallos detectados en la fase de automatrícula en septiembre de 2013. Sin embargo, como ya se transmitió a este Claustro el curso pasado, la percepción de la ODCU es que en el fondo sigue latiendo el malestar y frustración que vive nuestra comunidad universitaria en estos tiempos de crisis e incertidumbre. Un malestar que se traduce no solo en una cierta sensación de desánimo, sino en la creciente actitud crítica que, por distintos motivos, estudiantes, profesores, investigadores y personal de la administración y servicios, manifiestan ante situaciones consideradas injustas. Sigue siendo válido, por tanto, el diagnóstico ya formulado en anteriores cursos: pese al empeño en la mejora de calidad que tiene nuestra universidad, el deterioro en las condiciones sociales y económicas generales se ha trasladado con fuerza al ámbito académico, con la consiguiente dosis de desamparo, de crispación y de tensión.

En estas circunstancias, la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, como institución comprometida con la defensa de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria (Estatutos de la Universidad de Valladolid, art. 207), y con clara vocación de servicio a la universidad, viene realizando un notable

esfuerzo para encauzar los problemas que se le presentan siguiendo las máximas del tintero que, según A. Juncosa Carbonell, deben presidir las actuaciones del Defensor : *Más justicia que derecho, Más autoridad que poder y Más humanismo que burocracia*¹.

En virtud de este último aspecto, los conflictos, problemas o reclamaciones no se afrontan ni tramitan como meros expedientes administrativos. En la ODCU se es consciente que tratamos con personas, por lo que se utilizan aquellas « herramientas » que le son propias : atención, escucha, diálogo..., con la intención de integrar todas los puntos de vista y aplicar criterios justos y equitativos.

Como es habitual, el tratamiento de los distintos tipos de reclamación (Consultas, Intervenciones y Quejas) ha sido llevado a cabo con la confidencialidad inherente a la naturaleza de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria y que recoge su Reglamento: Art. 27.2.

Por lo que respecta a la elaboración de Informes monográficos -otro de los cometidos del Defensor de la Comunidad Universitaria- se han incorporado **cinco** para la presente Memoria (2.5). Estos informes van dirigidos a los Órganos ejecutivos y otros responsables de la gestión académica y administrativa de la Universidad con objeto de poner en su conocimiento asuntos derivados de distintos tipos de intervención que pueden tener repercusión en el conjunto del corpus universitario. Tal y como prevé el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria: “...*El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades de la Universidad estarán obligadas a responder por escrito en un plazo no superior a un mes*” (Art. 24.1).

Además, la ODCU ha venido aportando su experiencia en la colaboración con los Órganos de Gobierno de la UVa a la hora de promover nuevas normas, y ha desempeñado nuevas funciones, como las que le atribuye el *Protocolo de actuación en materia de*

¹ JUNCOSA CARBONELL, A. (1996): *Reflexiones sobre la figura y función del Síndic de Greuges a partir de una experiencia personal*. I Encuentro Estatal de Defensores de la Comunidad Unviersitaria, Castellón de la Plana p. 37

prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral (BOCYL, nº 53, de 15 de marzo de 2012).

Por otra parte, como queda recogido en los Apartados: 2.6, 4.y 5., los miembros de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria han continuado su labor Institucional: asistencia a congresos especializados, relación continua y fluida con otras Defensorías en el ámbito de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), contactos con Instituciones afines, etc. En todos ellos, ha quedado patente el interés, la utilidad y la conveniencia de la Institución del Defensor de la CU para las universidades, tanto a nivel nacional como internacional, sobre todo en los difíciles momentos que vive la Universidad española.

Asimismo, la ODCU sigue siendo el mismo espacio de puertas abiertas para todos los miembros de la comunidad universitaria, y desde ella pretendemos fomentar actitudes de concordia y de honestidad científica y humana.

Finalmente, solo resta reiterar la voluntad de colaboración con el Claustro por parte de este Defensor 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.

Concluimos expresando el reconocimiento del Defensor de la Comunidad Universitaria y Adjuntos a cuantas personas han acudido y acuden a la ODCU por su confianza, así como al Sr. Rector Magnífico, Vicerrectores y demás Órganos de Gobierno, Decano/as y Directore/as de Centros, Directore/as de Departamento y responsables de los Servicios de la UVa por su permanente disponibilidad, receptividad y consideración para la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Valladolid, noviembre de 2014

2. ACTUACIONES REALIZADAS ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2013 Y EL 31 DE AGOSTO DE 2014

2.1. LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES

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

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

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

Expediente de Queja.- Es el procedimiento formal más acabado, aunque resulta algo lento y *burocratizado*. Admitida a trámite una Queja en la Oficina del Defensor, las actuaciones subsiguientes se llevan a cabo en base a lo estipulado en el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria (RDCU). Para utilizar este procedimiento de Queja el interesado suele haber hecho uso (sin resultado o no satisfactorio) de los mecanismos de reclamación de que dispone la Administración universitaria y que están descritos en los

Estatutos y Reglamentos de la Universidad, así como en la restante Normativa legal vigente. Algunas de las Quejas que se tramitan pueden haber pasado, previamente, por actuaciones de Intervención que, por una u otra razón, resultaron insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

Otros tipos de actuación son:

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

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

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

la ayuda del Defensor.

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

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

Como en Memorias anteriores, las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor durante el período 2013-2014 se recogen en el presente capítulo, articulado en cinco apartados (2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6).

2.2. CONSULTAS ORIENTATIVAS

La modalidad Consulta orientativa constituye, como se ha dicho, la que ofrece mayor agilidad en cuanto al tratamiento de los temas. Como actuación altamente demandada, consiste en la aclaración inmediata de una duda por parte del interesado o en la orientación sobre dónde dirigirse para poder ser mejor informado, es decir, cumple el doble objetivo de informar y orientar a los miembros de la comunidad universitaria. Asimismo, esta modalidad de intervención es síntoma de cercanía y manifiesta la confianza de cuantos se acercan a la Oficina del Defensor (Cf. 2.1 de esta Memoria)

2.2.1. Distribución de Consultas Orientativas

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2013 hasta el 1 de septiembre de 2014 el total de Consultas Orientativas atendidas asciende a **101**.

Dichas Consultas se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** Se han recibido 5 consultas orientativas en este apartado, una de ellas procede de la Oficina del Defensor de la universidad (...), y otras 3 relacionadas con problemas en la admisión a diferentes estudios.
- **Becas y ayudas.-** En este periodo, se han atendido 8 consultas orientativas. Dos de ellas han abordado los *Requisitos de Becas*, y otras dos están relacionadas con *Denegación de Becas*.
- **Docencia e Investigación.-** En este apartado se han computado 10 consultas orientativas, siendo los subapartados *Prácticas y Organización Docente* los más repetidos.
- **Exámenes.-** Es una de las áreas que presenta mayor número de solicitudes de orientación, con 21 consultas atendidas (un 20,8% del total de las consultas recibidas). Los temas más repetidos han sido *Convocatoria de Exámenes* y *Revisión*.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Es el apartado más numeroso (21,8% del total de las consultas), las 22 consultas recibidas, pertenecen fundamentalmente a las subáreas *Matrícula* y *Automatrícula*.

- **Infraestructuras y Obras.-** Se han producido 3 consultas orientativas, relacionadas con los subapartados *Aparcamiento* y *Acceso a los centros*.
- **Normativas.-** En este apartado se han atendido un total de 13 consultas orientativas, siendo los subapartados más repetidos *Normativa* y *ROA*.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Se ha computado 1 consulta, sobre *Planes extinguidos*.
- **Servicios a la Comunidad.-** En este apartado, se han recibido 4 consultas orientativas de variada índole.
- **Temas Laborales.-** 1 consulta orientativa atendida que pertenece al subapartado *Conflicto Laboral*.
- **Otros.-** En este apartado se han producido 13 consultas orientativas. Estas consultas son de muy diversos contenidos y no pueden incluirse en los grupos o subgrupos anteriores.

2.3 INTERVENCIONES

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

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

2.3.1. Distribución de Intervenciones

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2013 hasta el 1 de septiembre de 2014 el total de Intervenciones realizadas asciende a **118**.

Dichas Intervenciones se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.**- No se ha producido Intervención alguna en este tema.
- **Becas y ayudas.**- En esta área se han computado 15 Intervenciones, 5 de ellas sobre *Prácticas en empresa* y 2 sobre *Resolución*.
- **Colegios Mayores.**- Se ha atendido un único caso, relativo al subtema *Fianza*.
- **Convalidaciones.**- En este apartado se han efectuado 5 Intervenciones correspondiendo 2 de ellas al subárea *Créditos de libre elección*.
- **Docencia e Investigación.**- Corresponden 18 Intervenciones producidas dentro de esta área (un 15,25% del total). Abarcado las subáreas *Actividad docente* y *Doctorado* la mitad de las intervenciones, con 5 y 4 actuaciones respectivamente.
- **Exámenes.**- Se han atendido un total de 12 Intervenciones. El subárea más destacado ha sido el de *Criterios de evaluación* con 3 Intervenciones.

- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Se han producido 31 Intervenciones (un 26,3% del total recibido), siendo el área más conflictiva. Dentro de las subáreas de este campo, han destacado por encima del resto: *modificación de matrícula, cambio de grupo y automatrícula*.
- **Infraestructuras.-** Se han solicitado 3 intervenciones, perteneciendo una de ellas al subtema *Aparcamiento*.
- **Normativas.-** Apartado en el que se han solicitado 5 Intervenciones, siendo 2 de ellas relativas al *Incumplimiento*.
- **Planes de Estudios y Títulos Propios.-** Se ha atendido una única Intervención, relativa al apartado *Asignaturas a extinguir*.
- **Servicios a la Comunidad.-** Este es uno de los grupos más heterogéneos, donde este curso académico sólo se ha atendido una Intervención.
- **Temas Laborales.-** En total se efectuaron 14 Intervenciones, resultando una de las áreas donde más intervenciones se han producido, destaca el subgrupo *Plazas* por encima de otros, con 6 Intervenciones.
- **Otros.-** Han sido 12 las Intervenciones dentro de esta área (un 10,2% del total recibidas), todas ellas son muy diversas y por ello, no pueden incluirse en los grupos anteriores.

Teniendo presente los datos recogidos en los epígrafes **2.2** y **2.3** podemos concluir que, como indicábamos en la presentación, en el periodo que comprende la presente Memoria se han realizado un total de **219** actuaciones, separadas en **101** Consultas Orientativas e Informativas (un 46,1% del total), reduciéndose el número con respecto al anterior curso (18% menos), y **118** Intervenciones (un 53,9% del total), con una cifra similar a las registradas en la Memoria anterior.

Todas estas actuaciones se encuentran cerradas, las Consultas de forma inmediata, mientras que la resolución de las Intervenciones varía en virtud de la complejidad de los casos tratados.

Otros datos de interés: La Distribución por Áreas y Campus, así como por Sectores y

Valoración, y la correspondiente comparativa por cursos académicos desde el curso 2010-2011 aparecen recogidas en el ANEXO I.

2.3.2. Resumen de las Intervenciones

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

Becas y Ayudas

I14/03/002

Una estudiante, consulta a la ODCU si la resolución de becas pre-doctorales obliga a la UVA a hacer públicos los resultados de cada uno de los apartados que se valoran. Tras realizar diferentes gestiones con la asesoría jurídica y otros servicios, se explica que no hay obligación de informar de todas las puntuaciones de cada uno de los candidatos porque en la convocatoria no aparecen baremos sino criterios de valoración. La comisión de selección de estas becas consideró que no tenía obligación de hacer público el desglose de puntuaciones, pero aclaran que toda persona que solicite comprobar sus puntuaciones puede hacerlo y también puede consultar las puntuaciones de otros solicitantes.

Toda esta información fue comunicada a la alumna interesada quien manifiesta su satisfacción por las gestiones realizadas por la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria y manifiesta que utilizará su derecho a consultar las puntuaciones.

I14/04/005

Una estudiante acude a la ODCU al tener problemas con su solicitud de beca Erasmus. En la lista de destinos solicitó como primeras opciones lugares de un mismo país, los cuales les fueron asignados a otros estudiantes, dejando de ser suplente en los destinos que había situado en posiciones inferiores. Sin embargo, una vez concedida la

beca Erasmus, las universidades de los dos primeros destinos rompieron el convenio con la UVa, dejando sin plaza a esta estudiante.

Desde la ODCU se realizaron gestiones con el Servicio de Relaciones Internacionales de la UVa, que rápidamente consiguieron una plaza extra en la tercera universidad de destino de esta alumna. La intervención terminó de forma satisfactoria para todas las partes.

I/14/05/006

Un grupo de estudiantes de la Universidad de Valladolid, solicitaron y obtuvieron un destino Erasmus en una universidad italiana, sin que entre los requisitos inicialmente exigidos estuviera el de acreditar nivel de idioma del país solicitado. Meses más tarde de la concesión de estas becas Erasmus, se comunica a los alumnos seleccionados que tienen que acreditar un nivel de italiano mínimo antes del inicio del curso académico. Acuden a la ODCU ante la falta de posibilidades y de tiempo para poder realizar cursos de idiomas. Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se hacen diferentes recomendaciones a los alumnos para solucionar el caso y conseguir formación intensiva antes de comenzar la estancia en Italia. La situación se resolvió de forma satisfactoria y los alumnos agradecieron a la Oficina las atenciones recibidas.

Convalidaciones

I13/09/011

Una alumna realiza un curso de inglés en el Centro de Idiomas de la UVa por el que se anunciaba el reconocimiento de un número de créditos concretos, sin embargo en el negociado de su centro tienen instrucciones de que dicho curso sea convalidado por un número menor de créditos y utilizaban otra tabla de reconocimiento. Desde la ODCU tras diversas conversaciones con la alumna afectada, con el negociado de su centro, así como con la Dirección del centro de idiomas, se llega a la conclusión de que ese negociado poseía información errónea, en relación a los créditos a convalidar, por existir dos informaciones escritas diferentes.

Se comunica a la alumna afectada la resolución del problema, por el que finalmente le

serán reconocidos los créditos ofertados inicialmente por el Centro de Idiomas de la UVa. La alumna agradece la labor de la ODCU, y la Oficina destaca y agradece la colaboración del Centro de Idiomas de la UVa.

I13/11/011

Dos estudiantes de un centro de la UVa acuden a la ODCU para denunciar, la falta de información sobre la petición que han realizado en su centro para solicitar convalidación de asignaturas. El problema surge por el avance del curso y porque han realizado exámenes parciales de asignaturas pendientes de convalidación. Desde la ODCU nos ponemos en contacto con la secretaría del centro, donde nos informan que el retraso se debe al alto número de peticiones de convalidación, que requiere informes detallados de cada profesor y posterior trabajo de la Comisión de Convalidaciones. Nos informan que próximamente se reunirá la comisión de convalidaciones del centro, para notificar todas las decisiones. Desde la Oficina se lo comunicamos a los interesados y ambos estudiantes recibieron en fecha correcta y dentro de los plazos establecidos la resolución de solicitud de sus convalidaciones, mostrándose agradecidos por el tiempo dedicado por la Oficina y el centro.

I14/03/004

Dos alumnas de un centro de la UVa, acuden a la ODCU ya que tras haber realizado un curso en el extranjero, regresan habiendo aprobado una asignatura que para poder ser trasladada a su expediente en la UVa es necesario aprobar una previa considerada "llave". Ante esta situación, solicitan ayuda en la Oficina y fundamento legal y jurídico sobre esta decisión, dado que en el contrato de convalidaciones Erasmus la convalidación estaba recogida, aceptada y aprobada.

Tras varias gestiones realizadas por la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria en diferentes instancias de la Universidad de Valladolid, desde el servicio de Relaciones Internacionales comunican que el alumno que vuelve de Erasmus tiene el mismo trato que el que permanece en esta Universidad. El caso no quedó resuelto por las asignaturas llave que figuran en este plan de estudios, pero se recomendó al centro que intentaran buscar soluciones a todos los casos que se les presentan.

Docencia e Investigación.**I2013/12/001**

Varios alumnos acuden a la Oficina porque, a diferencia de sus compañeros, se ha producido en su centro un retraso en la adjudicación del tutor del TFG. Solicitan que desde la ODCU se intervenga para acelerar el nombramiento y contar con los profesores tutores que deben dirigir su Trabajo final de Grado.

Desde la Oficina nos ponemos en contacto con el centro y el nombramiento de tutores se produjo de forma inmediata, ya que el Vicerrector de Profesorado conocía la situación y agilizó los trámites para la concesión de profesorado asociado encargado de la tutela de varios Trabajos Finales de Grado, que estaban pendientes de adjudicar. La Intervención terminó de forma satisfactoria.

I2014/01/005

La Directora de un departamento de la UVa y varios profesores del mismo acuden a la ODCU para manifestar su desacuerdo con la decisión del Vicerrector de Profesorado de realizar un “trasvase” de horas de docencia de su área de conocimiento a otra área afín para equilibrar la carga docente. Los profesores del área afectada manifiestan que tienen capacidad para impartir esas horas y no quieren perderlas porque forma parte de su asignación docente en los planes de estudio.

El Defensor de la Comunidad mantiene diferentes entrevistas con el profesorado afectado, con la Dirección del departamento y con el Vicerrector de Profesorado, pero la decisión tomada por el equipo de gobierno permanece y no se produce el cambio para que las horas solicitadas vuelvan al Departamento de origen. La cuestión se dio trámite como Queja.

I2014/05/007

Dos representantes de alumnos, que cursan un Grado en uno de los centros de Campus provinciales de la UVa, acuden a la Oficina para sugerir mejoras en su Plan de estudios y pedir apoyo para que no se eliminen materias optativas que consideran básicas en su formación. El Defensor les informa como deben canalizar sus peticiones a través del Comité de Títulos de su Facultad, pero quieren dejar constancia de sus peticiones a través

de la Oficina para que las sugerencias de mejora se hagan realidad en todos los campus y se apoyen medidas que dinamicen titulaciones de los centros ubicados en otras provincias. Desde la oficina se les informa que se dará traslado de sus peticiones a las autoridades académicas.

Exámenes

I13/09/015

Una estudiante de la UVa, acude a la ODCU para comunicar el problema que le ocasiona la extinción de su Licenciatura, así como la imposibilidad de recurrir al tribunal de compensación en los términos que recoge el Reglamento de Ordenación Académica. Solicita la modificación de la normativa en esta cuestión, dado que considera que van a producirse más casos con la extinción definitiva de las Licenciaturas y Diplomaturas. Desde la ODCU se da traslado de la inquietud a la Sra. Vicerrectora de Estudiantes y Ordenación Académica, quien ofrece diversas opciones a la alumna. Se comunica a la afectada las posibles soluciones, no decae en su interés y confía en que se solucione el problema. Además se muestra agradecida por las gestiones realizadas.

I13/07/005

Una estudiante de la Universidad de Valladolid expone ante la ODCU las dificultades que tiene para avanzar académicamente en una asignatura. Debido a una confusión entre la estudiante y el docente encargado de la asignatura, la alumna ha encontrado nuevas dificultades que considera insalvables sin la actuación de la ODCU. Tras realizar las pertinentes gestiones, se plantean varias alternativas a la estudiante, aconsejando especialmente que utilice la vía del diálogo en el marco de las tutorías asignadas.

Gestión de matrículas y expedientes

I13/09/004

Una alumna de la UVa, como representante de curso, acude a la ODCU para informar del problema que ha tenido a la hora de formalizar la matrícula en el primer día del periodo

habilitado para ello, y los que han tenido el resto de compañeros: alumnos que siendo de último curso no habían podido matricularse del TFG ni de las prácticas en empresa, así como alumnos que no habían podido matricularse de asignaturas optativas mientras que alumnos de cursos inferiores sí que habían podido. El problema afecta al 80% del curso. Desde la ODCU se recomienda a la alumna que ponga en conocimiento del Sr. Decano de su centro el problema, y la ODCU hace lo propio. Tras varias gestiones, la alumna comunica a la ODCU que el problema de la totalidad del curso había sido resuelto de forma muy satisfactoria. Como representante de alumnos manifiesta su agradecimiento hacia el Sr. Decano y su equipo, al personal de administración de su centro y a la ODCU por la rapidez y eficacia con que había sido resuelto el problema.

I13/09/006

Dos alumnos de la UVa acuden a la ODCU para informar del problema que les ocasionó un fallo o error informático en el periodo de matrícula, por el que estando matriculados en el grupo de mañana, semanas después se les comunica que por dicho error tendrían que cambiarse al grupo de tarde de forma obligatoria.

Desde la ODCU, nos ponemos en contacto con el negociado del centro, así como al Sr. Decano del mismo. El centro conocía la situación creada por el fallo del sistema informático. El Sr. Decano indica que el centro actuó correctamente y que resolverán los cambios de grupo conforme a lo indicado por el ROA. Ofrece a los alumnos afectados la posibilidad de devolución del importe de la matrícula. Se informa a los alumnos de la naturaleza del problema, así como de las opciones abiertas. Se muestran agradecidos con la actuación de la ODCU y manifiestan su deseo de que esto no vuelva a ocurrir.

I13/10/007

Un estudiante de la UVa requiere ayuda para gestionar la tramitación del certificado de haber realizado un curso años atrás y que fue organizado por una asociación que ha dejado de existir. Desde la ODCU, tras hablar con el coordinador de la asociación, profesor de la UVa, se informa al alumno de que dicho coordinador estaba al corriente de la situación y se traslada al estudiante su compromiso de enviar dicho certificado de asistencia al curso. Finalmente el alumno recibió satisfactoriamente el certificado de asistencia, mostrándose muy agradecido por la labor en las gestiones de la ODCU.

I13/11/005

Un alumno de la UVa, matriculado en estudios de planes antiguos, solicita modificar su matrícula tras haberse producido el “ahijamiento” de las asignaturas optativas que había escogido y que formaban un bloque. La razón que esgrime es que se han producido cambios en los horarios, lo que ha provocado una imposibilidad material para cursar estas asignaturas. Inicialmente le fue denegada la solicitud de modificación ya que se presentó fuera de plazo. En la ODCU explica detalladamente su caso, al tiempo que informa que también ha remitido un escrito a la Sra. Vicerrectora.

Desde ODCU hablamos con la dirección del centro y se comunica al alumno los pasos que tiene que seguir para modificar su matrícula alegando incompatibilidad de horarios y exceso de carga académica en el primer cuatrimestre. Se consigue que cambien un bloque de optativas por otro bloque seleccionado en el segundo cuatrimestre, lo que permite al alumno gozar de mayor compatibilidad horaria.

I13/12/004

Debido a un fallo en el sistema informático, una estudiante no pudo matricularse de las asignaturas que le correspondían. Inicialmente se abrió un procedimiento especial y excepcional para los alumnos del mismo grado y curso que se vieron afectados. Una vez finalizado el mismo se acumularon dos errores, el primero provocado por personal del centro, que no matriculó correctamente a la alumna de las asignaturas que le faltaban; el segundo error se produjo cuando la alumna no comprobó hasta meses más tarde su matriculación completa. El problema surge con el cuatrimestre avanzado, durante el cual la alumna había estado acudiendo a una asignatura de la que no estaba matriculada, aunque sí lo había solicitado.

Tras la actuación de la ODCU y en colaboración directa con el centro, se toman decisiones para que la alumna pudiera matricularse de forma excepcional de dicha asignatura. La decisión fue comunicada por la Secretaría del centro a la interesada.

I14/04/002

Un alumno de un campus de la UVa acude a la ODCU después de haber recibido una resolución rectoral negativa a su solicitud para anular la matrícula y percibir la devolución

del importe de las asignaturas del segundo cuatrimestre, motivada por la solicitud se realizó fuera de plazo. Esta petición estaba justificada porque había obtenido una Beca de colaboración de la Junta de Castilla y León, para realizar prácticas en el extranjero, durante el segundo cuatrimestre.

Desde la ODCU tras estudiar la normativa, se comunica al alumno, que en su caso sólo hubiese podido recibir la devolución del dinero de las asignaturas del segundo cuatrimestre, si se hubiese matriculado de ellas en el periodo de matriculación del segundo cuatrimestre, solicitando posteriormente dentro del plazo, la anulación de la matrícula. Sin embargo, dicho alumno se matriculó de asignaturas del segundo cuatrimestre durante el periodo general, donde únicamente se puede solicitar la anulación de la matrícula, dentro de los plazos establecidos, de las asignaturas del primer cuatrimestre. Además, se comunica al alumno que sí se producirá la anulación académica, que conlleva a que en matriculaciones posteriores de las mismas asignaturas no se amplíe la cuantía del pago.

Infraestructura y Obras

I13/11/010

Un alumno de la UVa (Universidad Permanente Millán Santos), solicita la intervención de la ODCU al entender que el cambio de aulas donde hasta ahora se han venido impartiendo las clases ha sido perjudicial para él y sus compañeros, ya que considera que las nuevas instalaciones asignadas son deficientes y no permiten el encuentro y el acercamiento entre el alumnado, algo que considera fundamental entre este tipo de estudiantes. El colectivo que acude a la ODCU, manifiesta que quiere volver al edificio antiguo.

Desde la ODCU se estudia el caso, comprobando si esta petición es compartida por el resto de estudiantes. El Vicerrectorado de Infraestructuras competente informa que en la nueva sede se están realizando obras de mejora que permitirán impartir enseñanza en las mejores condiciones, intentando superar progresivamente los problemas que se detecten. De todo ello se da cuenta al interesado, quien no obstante no se muestra conforme. El asunto se tramita como Queja.

Normativa

I14/07/003

Un estudiante de la UVa acude a la ODCU para informar de que en una asignatura no se han aplicado los porcentajes de calificación establecidos en la guía docente. Individualmente este estudiante ha resuelto su caso, pero considera necesario que el resto de sus compañeros debe solicitar que se cumplan las condiciones que aparecen en la guía docente de la asignatura.

Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria se comunica al estudiante la necesidad de que transmita esta información a los representantes de alumnos, siendo ellos quienes pueden intervenir ante la dirección del departamento al que está adscrita la citada asignatura para que el profesor aplique de forma correcta los porcentajes de calificación que figuran en la guía docente. Desde la Oficina nos ponemos en contacto con la Dirección del Departamento para que informe al profesor de la obligación de cumplir la guía.

Temas laborales

I2013/10/008

Un profesor de la Uva, acude a la Oficina para realizar una consulta en relación al procedimiento seguido en la convocatoria de varios contratos de investigadores vinculados a grupos de investigación. Expone sus dudas sobre la legalidad de la convocatoria, ya que se han adjudicado los contratos a determinados grupos de la UVa y no se ha hecho extensivo a toda la Comunidad.

Desde La Oficina se da traslado del caso al Vicerrector de Investigación, que explica con detalle los requisitos y las exigencias de una convocatoria que ha requerido importantes negociaciones con los encargados de la Junta de Castilla y León. Se informa al interesado de cómo ha sido el proceso y el caso se cierra de forma satisfactoria.

I2013/10/012

Una profesora de la UVa que padece una enfermedad invalidante, pero que no figura en el catálogo de enfermedades que puso en marcha la mesa general de negociación, acude a la Oficina para pedir asesoramiento de cómo tramitar su caso para evitar los fuertes descuentos que le están ocasionando las bajas médicas. Se le informa que la petición para que su enfermedad figure en el catálogo de enfermedades exentas de penalización, debe tramitarla en la oficina del Sr Gerente, justificando médicamente la naturaleza de su enfermedad.

La interesada, tramitó la petición y en muy pocos días manifestó su satisfacción porque el problema se solucionó de forma rápida y además le devolvieron todo el dinero retenido.

I2014/02/006

Un miembro del PAS de la UVa solicita apoyo de la Oficina para agilizar los trámites del recurso que ha interpuesto ante la Universidad y en el que manifiesta su desacuerdo por la adscripción de una plaza de técnico especialista en la que el interesado considera que no se han aplicado los criterios indicados en la convocatoria.

El Defensor se pone en contacto con el gerente que explica cómo se ha llevado el proceso de selección en esa plaza en la que se ha aplicado con rigor el baremo establecido en la convocatoria. El interesado recibe respuesta al recurso en el que se desestiman sus alegaciones, y desde la Oficina se mantiene entrevista personal con él para explicarle todos los detalles del proceso. La intervención termina de forma satisfactoria y el interesado comprobó que estaba equivocado en sus valoraciones.

Otros**I13/11/003**

Un antiguo alumno de la Universidad de Valladolid acude a la ODCU ante el problema que le genera introducir su nombre en un buscador de internet, ya que aparece en un

enlace de la página web de la UVa en el que se muestra su nombre y la calificación que obtuvo en un examen muchos años atrás. Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria se realizan gestiones con el profesor de la asignatura y el Departamento implicado para que se elimine el archivo de notas. La dirección de departamento actuó con agilidad y eficiencia y el archivo se eliminó de la web, sin problemas.

Desde la oficina comunicamos al antiguo estudiante que el archivo y enlace han sido eliminados y todo se resuelve con satisfacción.

2.4 EXPEDIENTES DE QUEJA

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

Durante el período que abarca la presente Memoria (2013-2014), en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se han tipificado y tramitado como Expedientes de Queja **10** actuaciones, dado que, como explicamos en la Presentación, la Defensoría tiende a tratar como **Intervenciones** asuntos equivalentes a “Quejas” siempre que sea posible para que este tipo de intervención agilice el desarrollo y resolución del proceso. De ese total, y desde el punto de vista temático, corresponden a Temas Laborales (2), Becas y Ayudas (5), Docencia e Investigación (1), Gestión de Matrícula y Expedientes (1) y Otros (1). Su tratamiento estadístico aparece recogido en el Anexo I de esta Memoria.

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

Temas Laborales

Expediente Q 14/03/01

En virtud de lo previsto en el artículo 11.2 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, que establece que *“...podrá dirigirse al Defensor toda persona que, aun siendo ajena a la Universidad, resulte afectada por actos administrativos de ésta”*, se atiende la reclamación presentada por una persona afectada por la resolución de un concurso de plazas de Profesor Asociado 6+6 convocadas en el concurso nº 7/2013 de 11 de noviembre de 2013 para la provisión de plazas de cuerpos docentes universitarios, en régimen de interinidad, y de personal docente e investigador contratado en régimen de

derecho laboral, Departamento (...) de esta universidad. En su solicitud, el reclamante manifiesta, entre otras cuestiones, que *“el concurso público para optar a las plazas de profesor asociado propuestas por el departamento de (...) incumplen la norma de igualdad de oportunidades. Hay candidatos ya elegidos de antemano para ocuparlas. Las baremaciones son parciales e interesadas. La prevaricación (por parte de los profesores encargados de baremar los currículums y los méritos de los concursantes) si no es evidente, al menos es muy sospechosa”*, por lo que presenta una solicitud de amparo ante el Defensor de la Comunidad Universitaria para *“estudiar un posible fraude (o irregularidad) en el mecanismo que ha adoptado el Departamento (...) para indicar (...) los perfiles que deben tener las plazas que se cubren con profesores asociados”*.

Admitida a trámite como Queja, nº de expediente Q1403/01, y teniendo en cuenta la gravedad de la demanda, que va más allá del restablecimiento de la situación perturbada – el interesado ha elevado sendas reclamaciones ante el Sr. Rector que están pendientes de resolución- al cuestionar en términos legales (se habla de fraude de ley, de presunta prevaricación...) el proceder del Departamento y de los órganos administrativos encargados de la selección de profesorado y de garantizar la igualdad de oportunidades y el respeto a los principios de mérito y capacidad de los aspirantes, determinan que esta ODCU, de acuerdo con el deseo del reclamante expresado en la reunión mantenida con fecha (...), conforme a lo previsto en el art. 24 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria y dada su competencia en la materia, proceda a dar traslado a al Sr. Vicerrector de Profesorado del caso y de la documentación que se acompaña con la Recomendación de que actúe para esclarecer los supuestos que han dado lugar a la reclamación y proceder en consecuencia.

La resolución rectoral concerniente a este caso no fue trasladada a esta ODCU, por lo que tampoco pudo ser comunicada al interesado para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Expediente Q 14/02/01

Un profesor (...) presenta una reclamación en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria en la que, en síntesis, expone que, tras una serie de solicitudes iniciadas en 2012, *“el contenido de las Resoluciones adoptadas por el Vicerrectorado [...]*

está impidiendo cualquier posibilidad de adscripción a un Cuerpo Nacional, del cual está en la situación de excedente obstaculizando cualquier opción de incorporación a la misma a la cual tiene derecho y anulando de hecho la existencia de la plaza”, por lo que solicita “se le adscriba a su plaza de Profesor titular de Escuelas Universitarias (...) de la Universidad de Valladolid”.

Tras su admisión a trámite como Queja con las referencias Q/1402/01, se realizaron las gestiones pertinentes para recabar la información y documentación concerniente al caso. Considerando que el Defensor no tiene competencia ni atribuciones para modificar o anular actos y resoluciones de la Administración universitaria (artículo 23 del Reglamento del Defensor), pero sí el deber de velar porque “la Universidad resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados” (artículo 13.2 del Reglamento del Defensor), y visto que en la documentación que se aporta a la Queja se observa que el interesado no ha recibido respuesta al recurso de reposición que presentó, con fecha (...), a la resolución desestimatoria rectoral (...), se dio traslado del caso y de la documentación registrada en la Defensoría al Sr. Vicerrector de Profesorado, recordándole la obligación de la universidad, como Administración pública, de dar resolución expresa en todos los procedimientos y notificar la misma al interesado.

La resolución rectoral concerniente a este caso fue trasladada a esta ODCU con fecha 21 de abril, poniéndolo en conocimiento del interesado para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Becas y Ayudas

Expedientes Q 13/10/01 y Q 13/10/02

Se reciben en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) dos solicitudes de intervención y otras tantas consultas telefónicas de estudiantes de la UVA que, en síntesis, exponen que en la Convocatoria de contratos predoctorales de la UVA para 2013 (cofinanciados por el Banco de Santander) para el desarrollo de tareas de investigación en el ámbito de un proyecto específico y novedoso, dirigidas a la realización de sus Tesis Doctorales, se les exige estar matriculados en el periodo de formación

investigadora en un programa de doctorado de la UVa. Entienden que en los momentos de crisis económica por la que atraviesan muchas familias y de incremento sustancial de las tasas académicas debería contemplarse la posibilidad de poder formalizar su matrícula sin el previo pago de los precios públicos hasta la resolución de la citada convocatoria, modificar “el calendario de matriculación”, ampliándolo “hasta que salga la resolución de los contratos predoctorales”, o, en su defecto, prever “una forma de recuperar la inversión de la matrícula en el caso de ser rechazados”.

Dada la premura del caso y su competencia en la materia, así como por el hecho de que también se hubiera comunicado esta inquietud, se dio traslado del caso y la documentación correspondiente al Vicerrectorado de Investigación y Política Científica de la UVa con la **recomendación** de que valore los fundamentos de la citada reclamación y pondere las posibles soluciones. La contestación del Vicerrectorado, en el sentido de que “no procede demorar el pago de la matrícula hasta que se resuelvan los contratos, puesto que estos contratos no llevan aparejada el pago de la matrícula de doctorado y por tanto no se pueden matricular en doctorado sin realizar el pago y mucho menos devolver el importe de la misma en el caso de no obtener el contrato, estar matriculado en doctorado y realizando tareas de investigación es un requisito imprescindible para poder optar a estos contratos”, les fue comunicado a los interesados para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Expediente Q/1402/02

Se recibe en esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) una solicitud de intervención por parte de un estudiante de segundo curso del Grado (...) que se imparte en la Facultad de (...). En síntesis, el citado estudiante expone que, a su juicio, se han producido una serie de “irregularidades” en la adjudicación de las ayudas financieras Erasmus para movilidad de estudiantes en la convocatoria 2014/20115 con destino en la Universidad de (...)

Tras las pertinentes indagaciones, desde esta ODCU se pudo constatar que se habían producido ciertos errores en la información suministrada a los estudiantes, lo que tuvo como consecuencia, en el caso que nos ocupa, que el reclamante se viera privado de

una de las ayudas a las que concursaba.

Por esta razón, se trasladó a la dirección del centro un escrito en el que se hacía ver que el volumen de estudiantes involucrados y la diversidad de circunstancias que concurren en la aplicación del programa Erasmus hacen que la tramitación y resolución de este tipo de convocatorias sean sumamente complejas, exigiendo una notable labor de coordinación entre los responsables de los Departamentos, de los Centros y del Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad a la hora de suministrar información y perfilar las plazas, por lo cual se hacía la **Recomendación** de que, en sucesivas convocatorias, se ponga el máximo celo en el procedimiento para evitar que problemas similares puedan reproducirse, al tiempo que se pondere esta circunstancia para reparar, en la medida de sus posibilidades, las consecuencias del citado error.

La contestación de la dirección del centro, aceptando la recomendación e informando de que finalmente se propone al reclamante para la plaza solicitada, fue comunicada al interesado para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Expediente Q/1309/01

Se recibe en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) la reclamación de un estudiante-becario de colaboración y formación en el Servicio de (...) de la UVa en la que, en síntesis, expone que en la convocatoria de Becas de Colaboración y Formación del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Extensión Universitaria de 2013 “no han sido ofertados varios centros (...) procediéndose a la renovación automática de los becarios (...) sin que se hayan ofertado en régimen de concurso”, lo que, a su juicio, contraviene “las bases reguladoras de las becas de colaboración para alumnos de primer y segundo ciclo de la Universidad de Valladolid”, por lo que solicita “la realización de un concurso, en el que se oferten todas la plazas que existen y no aparecen en la presente convocatoria del curso 2013-2014”.

Desde la ODCU se hacen las gestiones pertinentes, pudiendo comprobar que, en efecto, en la Convocatoria 2012-13 se establece que el periodo de duración de la beca será “desde su resolución hasta el 30 de septiembre de 2013”, no haciéndose alusión

alguna a las posibilidades de renovación. Por otro lado, tanto en la citada convocatoria como en la correspondiente a la del curso 2013-14, en el apartado relativo al régimen jurídico, además de a las bases de las respectivas convocatorias, remite a “lo dispuesto en la Normativa de Becas de Colaboración de la UVA para alumnos de primer y segundo ciclo de la Universidad de Valladolid, aprobada por Junta de Gobierno de 16 de julio de 1999”, cuando el Consejo de Gobierno de la UVA aprobó, con fecha 29 de noviembre de 2005, unas Bases reguladoras de las Becas de Colaboración para alumnos de primer y segundo ciclo de la Universidad de Valladolid en tareas de formación en Centros, Departamentos, Institutos y Servicios Universitarios. En la Base IV.3 de estas últimas se hace referencia a los *alumnos de renovación*, haciéndose explícito que “La convocatoria deberá indicar los criterios a aplicar para su renovación, teniendo en cuenta, en todo caso, que ésta podrá realizarse por una sola vez”.

Dado que trasciende la capacidad de este Defensor atender la solicitud del estudiante/becario en los términos en los que ha sido formulada: “La realización de un concurso en el que se oferten todas las plazas que existen y no aparecen en la presente convocatoria 2013-2014”, sobre todo porque la citada convocatoria no fue cuestionada en su momento, y dado que también parece razonable el sentido de su reclamación, se da traslado del caso al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales para que valore las posibles soluciones, con la **recomendación** adicional de que, en sucesivas convocatorias de Becas de Colaboración y Formación, y para evitar problemas similares, se tenga presente lo dispuesto en las Bases reguladoras de las Becas de Colaboración para alumnos de primer y segundo ciclo de la Universidad de Valladolid en tareas de formación en Centros, Departamentos, Institutos y Servicios Universitarios, (B.O.C. y L., Nº 242, de 19 de diciembre de 2005).

La recomendación fue aceptada, comprometiéndose el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Extensión Universitaria en su próxima convocatoria de Becas de Colaboración, si procede la misma, a realizar las modificaciones tendentes a “*definir adecuadamente el régimen jurídico que se vaya a aplicar*” y la establecer “*de forma explícita y de detallada las condiciones de renovación*”. Dicha resolución le fue comunicada al interesado para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Expediente Q/1407/01

Se recibe en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) una solicitud de intervención tramitada por un/a estudiante y tutor/a de una residencia universitaria de la UVa durante el curso académico 2013-14, que dice actuar en representación de sus compañeros y que, en síntesis, señala que “se están presentando irregularidades en la cantidad a percibir en cuanto a la beca que se nos otorga por realizar nuestra labor”, por lo que recurre a esta ODCU para que “haga las gestiones necesarias para solucionar esta incidencia”.

Tras las pertinentes indagaciones, desde esta ODCU se ha podido constatar que la razón de la confusión generada en torno a las cantidades a percibir por los estudiantes/tutores para el curso académico 2013-2014 radica en la falta de precisión de las bases que regulan los concursos para la provisión de esas plazas. Por ello, y apelando al deber de la Universidad de Valladolid de garantizar la calidad de los procedimientos y de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria se remite a la Dirección del Centro la recomendación de que, en sucesivas convocatorias y para evitar problemas similares, las bases que regulan los concursos para la *provisión de plazas de tutor* precisen las cantidades a percibir durante el curso correspondiente, y si esto no fuera posible por causas ajenas a la gestión de la (...), al menos indiquen el concepto que servirá de referencia (en este caso el coste del alojamiento, bruto o neto).

A día de la fecha en esta ODCU no se ha recibido contestación al respecto, por lo que tampoco pudo ser comunicada al/a interesado/a para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria

Gestión de Matrículas y Expedientes**Expediente Q/1405/01**

Se recibe en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) una solicitud de actuación por parte de una aspirante al Premio Extraordinario de Doctorado de la Universidad de Valladolid en su convocatoria 2013, y en el que, en síntesis, manifiesta

su disconformidad con el procedimiento y la propuesta provisional de resolución de la Comisión de Valoración en la rama de conocimiento (...), solicitando, entre otras cuestiones, que se “investigue” el procedimiento de valoración de la citada Comisión y se reconsidere su candidatura.

Admitida a trámite como Queja, recabada la documentación de los servicios correspondientes y dado que el procedimiento administrativo aún se encontraba abierto, se remite a Comisión de Doctorado una serie de consideraciones sobre el caso y las siguientes recomendaciones y sugerencias tendentes a mejorar la calidad. En primer lugar, que para la resolución definitiva de Convocatoria al Premio Extraordinario de Doctorado de la Universidad de Valladolid 2013, y dado que el procedimiento aparece perturbado por dilación de plazos y reclamaciones, se vele porque se ponderen adecuadamente los méritos aportados por los candidatos, y, segundo, que, para sucesivas convocatorias: (i) se aclaren y recuerden las funciones, deberes y competencias de las Comisiones de Valoración; (ii) que, con el fin de evitar indefensión y aportar argumentos ante posibles recursos, se considere la oportunidad de que las Comisiones de Valoración den respuesta a las alegaciones presentadas por los concursantes; (iii) que, contemplando la diversidad de cada una de las áreas de conocimiento, se procuren establecer y hacer públicos criterios de valoración más homogéneos y aquilatados; y (iv) que se atiendan las sugerencias de la Comisión de (...) en el sentido que los candidatos hagan constar en sus solicitudes la indexación de las publicaciones que aporten y una declaración jurada sobre la veracidad de la información consignada. A todo ello, se responde desde la Comisión de Doctorado su acuerdo con los puntos (iii) y (iv), indicando, en el caso del punto (iii), que la Ley de Procedimiento Administrativo solo indica que la alegaciones serán leídas y valoradas para ser tenidas en cuenta a la hora de dictar resolución, y que la Comisión de Doctorado solo puede comprobar los datos aportados por los candidatos.

De todas las gestiones realizadas, así como de la respuesta de la administración, se dio cuenta a la persona interesada para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Docencia e Investigación

Expedientes Q 14/03/02

Se registra en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) un escrito firmado por un grupo de 15 profesores pertenecientes al Área de (...) del Departamento de (...) en el que expresamente se solicitaba: *“Que en el curso 2014-15 se incluyan en la carga docente del área de (...) las (...) horas que se sustrajeron en el presente curso correspondientes a la asignatura (...)”*, dado que *“el profesorado de (...) tiene capacidad docente más que suficiente para impartir dichas horas. De esta manera se recupera la distribución docente del Grado (...) tal y como se diseñó en su planificación inicial y durante toda su andadura hasta el curso 2012 -2013”* Admitida la a trámite la Queja, desde la ODCU se realizaron una serie de gestiones y se promovieron las reuniones oportunas para, finalmente, trasladar al Sr. Vicerrector de Profesorado una serie de consideraciones que apelaban al diálogo ente los distintos agentes reponsables de la organización e impartición de los estudios, y a velar por la formación de los estudiantes, y la recomendación de que reconsiderara *“su decisión de no modificar la situación del curso 2013-14 en la asignación de horas para impartir la asignatura (...), y la posponga hasta haber escuchado y ponderado los argumentos académicos y docentes de las distintas partes responsables de la organización e impartición de los estudios del Grado en (...). A todo ello, desde el Vicerrectorado se responde desestimando la modificación de la decisión tomada, argumentando los notables desequilibrios sobre el encargo y la capacidad docentes de las distintas unidades docentes hechos públicos con fecha 18 de marzo de 2014.*

De todas las gestiones realizadas, así como de la respuesta de la administración, se dio cuenta a la persona que firmaba en primer lugar para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Otros

Expedientes Q 13/11/01

Un profesor/investigador de nuestra Universidad, responsable de varios proyectos de investigación, acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria manifestando

su Queja por la falta de respuesta ante las peticiones que ha realizado para el normal desarrollo de sus proyectos, y que, de forma concreta, tienen que ver con la solicitud realizada ante el Vicerrectorado de Patrimonio e Infraestructuras para la devolución de un material informático adquirido con fondos de proyectos de los que el interesado era investigador principal, y con la solicitud realizada ante el Vicerrectorado de Investigación y Pológica Científica con objeto de autorizar un Artículo 83, recabar información de extractos económicos de proyectos y tramitación de órdenes de pago.

Admitida a trámite su solicitud, desde la ODCU se solicita documentación a los vicerrectorados correspondientes. Estudiada la misma y analizado el caso, entendiendo razonable la petición de respuesta y dado que la mayor parte de los escritos aportados por el reclamante habían sido enviados a los respectivos Vicerrectorados hacía meses, este Defensor consideró oportuno entrevistarse con el Sr. Vicerrector de Patrimonio e Infraestructuras y con el Sr. Vicerrector de Investigación y Política Científica para transmitirles directamente la **Recomendación** de dar ágil respuesta a los escritos remitidos por el interesado y que son objeto de reclamación.

Recibida respuesta de los Sres. Vicerrectores de Patrimonio e Infraestructuras y de Investigación y Política Científica, se comunica la misma al interesado, quien no conforme con una de ellas, determina que desde esta ODCU se deba realizar una segunda recomendación dirigida al Sr. Vicerrector de Patrimonio e Infraestructuras en el sentido de que *para poner a disposición del interesado el material demandado, desde ese Vicerrectorado de Patrimonio e Infraestructuras se den las instrucciones oportunas a los distintos servicios de la Universidad para permitir identificar los equipos informáticos objeto de reclamación, y para acreditar la condición de investigador principal del reclamante en los proyectos con cuyo presupuesto fueron adquiridos.*

Todo ello se comunicó a la persona interesada para dar cumplimiento a lo previsto en el art. 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Reclamaciones realizadas formalmente y No Admitidas a trámite o Rechazadas.

Además de aquellas que por su naturaleza anónima se rechazan de oficio, en el curso académico 2013-14 se han desestimado cuatro solicitudes de Queja. Dos de ellas por incumplimiento del Art. 12 del Reglamento del Defensor Universitario, que señala que “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”. En otros dos casos, se han realizado las gestiones pertinentes, llegando a la conclusión de que no se observaban, a criterio de la ODCU, vulneración de derechos en el tema objeto de reclamación, de todo lo cual se dió cuenta a los interesados. Estos últimos casos se han contabilizado como intervenciones.

2.5 INFORMES

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

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

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

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

El total de estos Informes son consecuencia de reclamaciones e intervenciones de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, sugerencias sobre normativas, medidas de mejora académica etc. El receptor ejecutivo cambia en función del tema del Informe.

Procedemos a reproducir aquí los cinco Informes elaborados a lo largo del período propio de esta Memoria (2013-14), así como la respuesta obtenida a los mismos (si la hubiere) en forma de “Comentario”.

Informe 1)

Sr. Vicerrector de Investigación y Política Científica
Universidad de Valladolid

Estimado Sr. Vicerrector:

Como bien sabe, los Estatutos de la Universidad de Valladolid, en su artículo 116, prevén la regulación de la concesión de premios extraordinarios en cada una de las titulaciones y ciclos. En la actualidad, la regulación de los premios extraordinarios de doctorado está contenida en la Normativa para la Presentación y Defensa de la Tesis Doctoral de la UVa, aprobada por Resolución Rectoral de 3 de diciembre de 2012 (BOCYL de 19/12/2012).

La citada normativa se refiere a la Convocatoria de los premios extraordinarios de doctorado señalando que en la misma se contemplarán los Criterios de Evaluación establecidos, debidamente ponderados, que deberán considerar las correspondientes comisiones de valoración (Art. 9, 3.b). En coherencia con estas previsiones, la convocatoria realizada por la Comisión de Doctorado (6 de noviembre de 2013) correspondiente a las tesis doctorales defendidas en el curso académico 2012 -13, hace públicos los criterios de evaluación en su Base Sexta.

Se da la circunstancia que, excepcionalmente y por motivos derivados de la política de profesorado, en el citado curso académico defendieron sus tesis doctorales un considerable número de doctorandos que llevaban una larga trayectoria profesional vinculada a la UVa o a otras universidades. Esto ha motivado que se hayan recibido en esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) solicitudes de intervención que, en sus argumentos, abundan en la situación de desigualdad que para obtener la citada mención se encuentran los investigadores noveles, muchos de ellos aplicados en cumplir los plazos previstos en sus becas o ayudas. Como los criterios de evaluación que se ponderan inciden en publicaciones (indexadas o no), comunicaciones y pósteres (nacionales o internacionales), relacionados con la tesis...etc., parece razonable interpretar que, en este sentido, se ven favorecidos los primeros.

Es por esta razón, y apelando a la siempre buena disposición de su vicerrectorado a estudiar las sugerencias que se hacen desde esta ODCU, y a su afán por mejorar la calidad de nuestra Universidad, que me permito someter a su consideración la posibilidad de que, en futuras convocatorias y en aras de una mayor calidad en el proceso, se estudie introducir en los criterios un factor de corrección temporal que, en atención a la fecha de defensa de la tesis doctoral, pondere la puntuación obtenida por los concursantes en la valoración de sus méritos.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2013-14, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 28 de abril de 2014
EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

Comentario:

El Sr. Vicerrector de Investigación y Política Científica agradece las sugerencias y recomendaciones enviadas desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, comprometiéndose a transmitir las a la Sección de Tercer Ciclo y a la Comisión de Doctorado con la recomendación de que se estudie y valore la posibilidad de ponderación que se sugiere en el escrito.

Informe 2)

Vicerrector de Investigación y Política Científica
Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector:

El curso 2012-2013, desde esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se le remitió un informe en el que se ponía en su conocimiento una serie de problemas detectados en la convocatoria de ayudas de Formación de Personal Investigador de la Universidad de Valladolid, con la colaboración del Banco de Santander, sometiendo a su consideración la conveniencia de introducir ciertos cambios en futuras convocatorias. La disposición de su vicerrectorado fue favorable a dicha sugerencia y su respuesta fue comunicada al Claustro en la presentación de la memoria anual del Defensor.

Apelando a dicha disposición y a su afán por mejorar la calidad de nuestra Universidad, pongo en su conocimiento que, nuevamente, y en relación a la convocatoria 2013 de Contratos Predoctorales de la Universidad de Valladolid (cofinanciados por el banco de Santander), se han comunicado a esta ODCU ciertos problemas que han dado lugar a reclamaciones en distintas instancias. Concretamente nos referimos a la dificultad para conseguir la documentación requerida a los solicitantes que han cursado parcial o totalmente estudios en el extranjero. A estos estudiantes se les exige que, necesariamente, deberán aportar *“el certificado de la Universidad de origen en el que se indique la nota media de su licenciatura/grado y de los estudios de dicha Universidad y otro acompañando al mismo que recogerá cuáles son las calificaciones máxima y mínima dentro del sistema de evaluación correspondiente; del mismo modo, se hará constar cuál es la calificación mínima necesaria para aprobar”* (Base 5.5.b).

Las gestiones realizadas desde la ODCU, recabando información de otras Universidades e instituciones que han abierto convocatorias similares, permite comprobar que no es un requisito exclusivo de la Universidad de Valladolid, si bien ésta tiene la singularidad de agregar, a la documentación antes citada, el cálculo de notas medias equivalentes en estudios universitarios realizados en el extranjero, que la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) facilita, previo pago, en su página web. Se da la circunstancia de que la propia Junta de Castilla y León, en su convocatoria de ayudas destinadas a financiar la *contratación predoctoral de personal investigador, cofinanciadas por el Fondo Social Europeo, a iniciar en 2014* (ORDEN EDU/1083/2013), solo exige este último requisito.

A la vista de lo anterior, y dado que la escasez de recursos y la alta competitividad entre quienes optan a dichas ayudas hacen necesario cuidar al máximo todos los extremos de la tramitación, me permito someter a su consideración la posibilidad de que, en futuras convocatorias y en aras de una mayor calidad en el proceso, se modifique este criterio para que, sin contravenir los principios de publicidad, transparencia, objetividad, igualdad, mérito y capacidad, se eviten situaciones que, por dificultad o imposibilidad de acceder a dicha documentación, provoquen la exclusión de los concursantes. Para ello, la ODCU está a su disposición.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2013-14, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 13 de febrero de 2014

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

Comentario:

Como en el caso del anterior informe, el Sr. Vicerrector de Investigación y Política Científica agradece las sugerencias y recomendaciones enviadas desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, comunicando que, en atención a las mismas, y a otras que han llegado directamente al Vicerrectorado, ese requisito ya ha sido eliminado del borrador de la siguiente convocatoria.

Informe 3)

Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes
Universidad de Valladolid

Sra. Vicerrectora:

El capítulo *Gestión de Matrícula* siempre ha sido uno de los más atendidos en esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU), y la implantación de los Grados ha añadido mayor dificultad a un proceso de por sí complejo. Por ello, durante los pasados cursos académicos en esta ODCU hemos venido observando que el número de actuaciones no dejaba de incrementarse. De hecho, en el último curso, 2012-13, las solicitudes de intervención en este capítulo han sido las más numerosas entre los estudiantes (el 30,5%), por lo que resulta obligado intervenir para atajar en lo posible los problemas que suscitan esas reclamaciones. Algo que resulta inaplazable si tenemos en cuenta, como bien sabe, que en el presente curso académico, 2013-14, han surgido notables complicaciones en el proceso de auto-matrícula.

En esta ODCU se han multiplicado las solicitudes de intervención por parte de los estudiantes a raíz del colapso sufrido por el sistema en día 2 de septiembre. Sistemáticamente se denunciaba la imposibilidad de acceder a la aplicación desde fuera de la red UVA, los problemas ocasionados a la hora de efectuar la matrícula en determinadas asignaturas optativas (las más demandadas) o elegir grupos. Aunque directa e indirectamente los estudiantes han sido los grandes perjudicados, también nos constan las muchas tensiones vividas en los Servicios de Alumnos y Gestión Académica y en los Centros, tanto por el Personal de Administración y Servicios, como por los equipos de dirección, para intentar paliar los perjuicios ocasionados.

Por todo ello, y para evitar que estas situaciones se repitan de nuevo en el futuro, me permito realizar la **Recomendación** de que se preste especial atención a este asunto, actuando preventivamente con el objetivo de identificar las carencias y buscar, en colaboración con estudiantes, Decanatos y Direcciones de Centro, así como con los servicios administrativos implicados, las medidas adecuadas para su solución.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2013-14, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 11 de octubre de 2013
EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

Comentario

En constestación al referido informe, la Sra. Vicerrectora da cuenta a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) de las acciones que ha venido realizando orientadas a atender la recomendación de esta ODCU, y prestar mayor atención a este importante proceso de gran impacto para nuestros estudiantes. Entre ellas se destaca, en primer lugar, la tarea de clarificar y cuantificar la incidencia producida en el proceso de automatrícula el lunes 2 de septiembre de 2012, llegándose a la conclusión de que, pese al alto volumen de estudiantes matriculados, hubo

momentos puntuales en los que los estudiantes no pudieron realizar su matrícula, ya que el sistema SIGMA del que depende no estaba preparado para soportar más procedimientos simultáneos. Por todo ello, desde el Vicerrectorado se comunica que, en colaboración con el Servicio de Alumnos y el STIC, se promovió una reunión con los Decanos y Directores de todos los Centros de la UVa para valorar y tomar decisiones conjuntas sobre el proceso de automatrícula para el curso académico 2014-15, acordando finalmente escalonarlo conforme a unos criterios y variables determinados. Con ello se espera que no se vuelvan a repetir los incidentes mencionados en el procedimiento de automatrícula del presente curso.

Informe 4)

Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes
Universidad de Valladolid

Estimada Sra. Vicerrectora:

Como bien sabe, en el comienzo del presente curso académico 2012 - 13 se están viviendo en nuestra Universidad numerosos episodios de lo que entre los estudiantes se conoce comúnmente como "NOVATADAS". En esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) hemos recibido con preocupación testimonios de que tales episodios se han incrementado con respecto a cursos precedentes, e incluso extendido a diversos Centros en los que no eran usuales. Si bien es cierto que en esta ODCU no se han formulado quejas o solicitudes de intervención al respecto por parte de miembros de nuestra Comunidad Universitaria, en la red de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) se ha hecho un llamamiento sobre la necesidad de "implementar actuaciones educativas para modificar la percepción permisiva de acciones vejatorias entre los colegiales, Directores de Colegios Mayores y Comunidad Universitaria en general", lo que pongo en su conocimiento al tiempo que ajunto la información remitida a la Defensoría de la Universidad Complutense de Madrid desde la Asociación contra las novatadas y el maltrato entre universitarios No Más Novatadas.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2013-14, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 11 de octubre de 2013
EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

Comentario:

La Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes tuvo oportunidad de manifestarse al respecto en la sesión del Claustro celebrada el día 15 de octubre de 2013.

Previamente, la Sra. Vicerrectora, con fecha 10 de septiembre de 2013, en representación De la Universidad de Valladolid se adhirió al manifiesto de rechazo a las novatadas redactado por el Consejo de de Colegios Mayores Universitarios, comprometiéndose a:

- preservar el ejercicio de la libertad y el principio de igualdad de todos nuestros colegiales, rechazando de plano todo tipo de novatadas, incluidas las aparentemente más inofensivas y adoptando las medidas más oportunas y eficaces, sin distinguir si se realizan dentro o fuera de los recintos de los Colegios Mayores.
- Implementar acciones, ya sean de carácter educativo, preventivo o sancionador, orientadas a eliminar tales prácticas del ámbito social y universitario.
- Colaborar con otras instituciones de educación superior, padres, Universidades, Administración Pública y entidades privadas en la puesta en marcha de iniciativas que prevengan este tipo de actitudes y comportamientos entre los jóvenes universitarios.
- Defender y proteger adecuadamente a las víctimas de las novatadas, poniendo a su disposición los instrumentos necesarios para su atención a todos los niveles que sean requeridos.

Informe 5)

Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes
Universidad de Valladolid

Estimada Sra. Vicerrectora:

Habiendo tenido conocimiento del proceso de reforma de la *normativa reguladora de las encuestas sobre la docencia en los títulos oficiales de grado y máster de la universidad de valladolid*, desde esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) queremos manifestar nuestro reconocimiento a la labor del Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes en su continuo afán por mejorar la calidad de nuestra Universidad, promoviendo, en este caso, la actualización de los procedimientos de evaluación interna de la actividad académica, y más específicamente de la encuesta que los estudiantes realizan a los aspectos del proceso docente de los que el profesorado es el principal responsable.

Como se indica en el propio texto, la *normativa reguladora de las encuestas sobre la docencia en los títulos oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Valladolid* actualiza la regulación de los procedimientos como consecuencia de la experiencia y las sugerencias recibidas en los informes de Centros y Departamentos, y da competencias a la Comisión de Evaluación Docente para proponer al Consejo de Gobierno el cuestionario o cuestionarios de la encuesta, aspecto esencial que, como bien sabe, ha generado no pocas insatisfacciones y deberá ser atendido con el mayor de los cuidados.

Sobre las cuestiones contempladas en el documento relativas al *ámbito de la encuesta, los órganos responsables y los procedimientos*, esta ODCU entiende que, desde instancias más competentes y con experiencia en su aplicación, se harán las oportunas y autorizadas observaciones, por lo que se ceñirá a considerar una de las modificaciones más importantes que introduce con respecto a la normativa anterior: la difusión de los resultados de las encuestas.

En efecto, la anterior regulación (aprobada en Consejo de Gobierno Provisional, sesión 30 de noviembre de 2004; modificada en Consejo de Gobierno sesión de 28 de junio de 2005 y sesión de 26 de abril de 2007, BOCyL nº 91, 11 de mayo de 2007) en su Título IV, relativo a *los resultados de las encuestas*, establece (artículo 28.5) que *en ningún caso se dará publicidad, a través de ningún medio, de los resultados personales de la encuesta de actividad docente del profesorado*. Por el contrario, en la propuesta de modificación (artículo 22.1) se señala que *una vez procesadas las encuestas y resueltas las reclamaciones del profesorado, sus resultados serán públicos para toda la comunidad universitaria a través de la intranet de la UVa ("Mi Portal Uva")*.

Desde la ODCU queremos someter a su consideración que valore la oportunidad de esta medida, al entender que, sin contribuir decisivamente a la finalidad última de la evaluación, es decir, la mejora de la calidad, sí puede añadir notables tensiones en un sector, el de profesorado, donde es perceptible el malestar generado por los nuevos marcos normativos generales, particularmente el del RD-Ley 14/2012, dado su impacto en la dedicación docente.

Consideramos que la encuesta proporciona información importante sobre la satisfacción de los estudiantes y la labor realizada por el profesorado, y nos preocupa que su difusión, en el caso de ser negativa, pueda ser interpretada en clave reprobatoria, en vez de servir de acicate y estímulo para la superación de las deficiencias detectadas a través de procesos formativos precisos. Por ello recomendamos se intente buscar el necesario equilibrio entre información y privacidad.

En este sentido, se ha de tener presente que los resultados de la encuesta del profesorado ya son dados a conocer a los responsables de los Departamentos y de los Centros, y difundirnos a toda la comunidad universitaria, entendemos, no solo no garantiza la mejora de la docencia, sino que puede generar en el profesorado peor valorado una desafección al procedimiento y actuar como factor de desánimo en sus tareas académicas.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que los resultados de la evaluación ya se contemplan como criterios relevantes en el reconocimiento de los complementos retributivos, de promoción o renovación de plazas, y de concesión de permisos y premios a los que pueda optar el profesorado.

De igual manera, conviene considerar que sus efectos van más allá de lo previsto en el artículo 22.4, que establece que los Departamentos utilizarán los resultados a los solos efectos contemplados en el artículo 24, es decir, la elaboración de un Informe que contenga *los puntos fuertes y débiles (...), así como las propuestas orientadas a la mejora de la calidad de la docencia, tanto para el conjunto del Departamento como, si se estima necesario, para cada una de las áreas*, pues el artículo 9 del Reglamento de Ordenación Académica (ROA), que trata de la *distribución de la docencia entre el profesorado*, y que es una notable fuente de conflictos -como está sobradamente contrastado en esta ODCU-, establece en su punto 3 que *la propuesta deberá tener presente la especialidad del profesorado respecto de las asignaturas a impartir, los informes de los Comités de Título correspondientes y, en su caso, los resultados disponibles obtenidos de la evaluación de la actividad docente de su profesorado*. Resultados que, aunque no exclusivamente, dependen en buena medida de la citada encuesta.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 27 de enero de 2014
EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

Comentario

En constestación al referido informe, la Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes, en calidad de Presidenta de la Comisión de Evaluación Interna de la Actividad Docente, agradece el interés y el tiempo empleado en realizar las mencionadas aportaciones, y da cuenta de la aprobación de la citada normativa en el Consejo de Gobierno celebrado el 2 de abril de 2014, quedando redactado el artículo 22 -objeto de las recomendaciones del Sr. Defensor- de la siguiente manera:

TÍTULO IV

De los resultados de las encuestas

Artículo 22. Publicación de los resultados.

1. Una vez procesadas las encuestas, cada profesor o profesora podrá consultar sus resultados a través de Mi Portal UVa.

2. Resueltas las reclamaciones del profesorado, sus resultados serán públicos para toda la comunidad universitaria a través de la intranet de la UVa («Mi Portal Uva»), de forma global por titulaciones y departamentos, según establezca la Comisión de Evaluación Docente sobre la Encuesta.

3. Una copia de los resultados se incorporará al expediente personal del profesor/a siempre que el resultado sea computable a efectos de la evaluación de los tramos docentes. Asimismo, previa solicitud al Vicerrectorado competente en materia de Docencia, se le expedirá un certificado con sus resultados.

4. Los Departamentos utilizarán los resultados a los solos efectos contemplados en el artículo 24 del Presente Reglamento y el art. 9 del Reglamento de Ordenación Académica.

2.6 OTRAS ACTUACIONES

Este epígrafe comprende tres apartados. El primero hace referencia a las jornadas de trabajo que el Defensor de la Comunidad Universitaria y su Adjunta por el Sector del Profesorado realizan habitualmente en los distintos campus de la UVa. El segundo atiende a *otras* tareas, fundamentalmente de colaboración, llevadas a cabo por el Defensor con otras instancias universitarias. El tercero recoge las actividades misceláneas realizadas por los miembros de la Defensoría.

I

En el período que cubre esta Memoria, las jornadas de trabajo en los distintos campus han tenido lugar en los meses de Abril (Palencia y Segovia) y Mayo (Soria), constituyendo estos encuentros un aspecto muy relevante en el quehacer de la Defensoría. Como se ha puesto de relieve en precedentes memorias, la particular configuración de la Universidad de Valladolid, con cuatro Campus provinciales (Valladolid, Palencia, Segovia y Soria), notablemente alejados entre sí y organizando los estudios en contextos sociales y territoriales que acentúan su personalidad, explica que en cada uno de ellos latan problemas específicos que es necesario no solo atender, sino comprender. Por esta razón, y con independencia del tratamiento de las intervenciones (similares a las del campus de Valladolid, si bien los interesados suelen recurrir a la vía telefónica o del correo electrónico para plantearlas), la presencia directa y el diálogo con los responsables de campus y de Centros permite “sondear” las inquietudes latentes y contextualizar debidamente los problemas y los conflictos. Como viene siendo habitual, la acogida dispensada por los responsables de los Campus a los miembros de esta Defensoría ha sido exquisita.

A la hora de dar cuenta de las relaciones con los campus de Palencia, Segovia y Soria, se comentará brevemente el sentido de las reuniones de trabajo y se efectuará una breve valoración de la situación en dichos campus (situación variable en los distintos cursos) durante el período que nos ocupa. En términos generales podemos constatar que se han incrementado sustancialmente las proporciones de actuaciones realizadas en comparación con el curso precedente: un 28% de las intervenciones y un 17% de las

consultas han sido realizadas desde los campus de Palencia, Segovia y Soria, y una de los expedientes de Queja tramitadas también proviene de uno de estos campus.

- **CAMPUS DE SEGOVIA**

Como se puede apreciar en el Anexo estadístico (Cfr. ANEXO I), de este Campus las Consultas Orientativas han ascendido al 8%, mientras que la proporción de intervenciones representa el 12% del total tramitado en la UVa. No se ha registrado ninguna queja.

Durante la jornada de trabajo realizada el 24 de abril de 2014, el Defensor y la Adjunta por el Sector de Profesorado mantuvieron el habitual intercambio de impresiones con el Sr. Vicerrector de Campus, quien informa que la ampliación de las instalaciones sigue siendo una prioridad del Campus, por lo que han iniciado un proyecto para continuar con la Fase 2, que básicamente pretende atender las necesidades de despachos para el profesorado. Se trata de una necesidad que se considera razonable atender, pues aunque disponen de estas dependencias en otro edificio, la falta de espacios propios en el Campus María Zambrano dificulta la permanencia y el trabajo del profesorado en el centro.

Se informa, asimismo, que el próximo curso 2014-2015 se impartirán programas de itinerarios de formación conjunta para los Grados de Informática y Matemáticas, Infantil y Primaria, y de Informática y Turismo. Se considera que esta decisión es de gran interés para el Campus, por sus efectos positivos en el número de matrículas. El Vicerrector considera que la situación del profesorado, dentro de las dificultades propias del contexto de crisis, ha mejorado, ya que se ha reducido el número de profesores asociados y ha subido en un 50% el número de profesores integrados.

El Defensor y la Adjunta, atendieron *in situ* algunas reclamaciones procedentes de Personal Docente y de los estudiantes. A alguno de los solicitantes se le manifestó la conveniencia de dirigirse al Órgano de Gobierno correspondiente, así como la posibilidad de realizar una solicitud formal de seguimiento y/o intervención ante la Oficina del DCU.

- **CAMPUS DE SORIA**

En este Campus, y en el período que nos ocupa, las reclamaciones ante la Oficina del DCU tipificadas como Consultas, Intervenciones y Expedientes de Queja se mantienen en proporciones similares a la de cursos precedentes, si bien retrocede levemente la proporción de Consultas Orientativas (7%) y se incrementan las Intervenciones (10%). Se ha tramitado una reclamación por la vía del Expediente de Queja (Cfr. ANEXO I).

En la reunión de trabajo, realizada en el Campus de Soria el 19 de mayo de 2014, el Defensor y la Adjunta por el Sector de Profesorado mantuvieron una entrevista con la Sra. Vicerrectora y con los equipos de dirección de los diferentes centros sobre cuestiones de interés que afectan al campus.

Los representantes de los centros informan que el profesorado ha vivido un curso difícil, y manifiestan el ambiente de malestar motivado por la fuerte carga docente y el aumento de las tareas de gestión. Los docentes tienen que asumir tareas administrativas suplementarias por falta de personal, así como tareas más específicas como la tramitación de convenios internacionales, redacción de documentos, traducciones... y, particularmente en este curso académico, la resolución de concursos para las plazas de profesorado asociado. En algún centro concreto se manifiesta que han tenido que atender un alto número de Trabajos de Fin de Grado, lo que ha supuesto mucha dedicación del profesorado y considerable recargo en sus tareas. No obstante, reconocen haber recibido apoyo y que ha aumentado el número de profesores asociados.

En esta Jornada en el campus el Defensor y la Adjunta por el Sector de Profesorado atendieron *in situ* algunas reclamaciones procedentes de los tres colectivos universitarios: Personal Docente e Investigador, Estudiantes y Personal de Administración y Servicios. A alguno de los solicitantes se le manifestó la conveniencia de dirigirse al Órgano de Gobierno correspondiente, así como la posibilidad de realizar una solicitud formal de seguimiento y/o intervención en la Oficina DCU.

- **CAMPUS DE PALENCIA**

La jornada de trabajo del Defensor y la Adjunta por el sector de Profesorado en el Campus de Palencia tuvo lugar el 10 de Abril de 2014. Iniciándose con el pertinente intercambio de impresiones con el Vicerrector de campus, continuó con una reunión mantenida con los equipos de Dirección de los centros que tenía por objeto comentar los aspectos más problemáticos de la vida académica en sus respectivos ámbitos y sus posibles soluciones. En este sentido, se abordaron cuestiones como las prácticas en empresa, los centros integrados de la UVa, el futuro laboral de los nuevos egresados o la situación cada vez más *crispada* que vive el profesorado. Se manifestó igualmente la preocupación de los equipos de Dirección por el futuro de ciertas titulaciones afectadas por el bajo nivel de matrícula.

Por otra parte, la Defensoría también se preocupó por el estado de algunas situaciones conflictivas que se habían detectado en el pasado ejercicio y que fueron recogidas en la Memoria anterior, particularmente el caso concerniente a la Escuela de Enfermería, centro adscrito a la Universidad de Valladolid, pero que los estudiantes perciben como integrado en sus estructuras y de quien demandan creciente atención a sus problemas. Por lo que al presente curso se refiere, el número de Consultas Orientativas retrocede levemente respecto al curso anterior (2%), así como el el número de intervenciones hasta el 6 % del total (Cfr. ANEXO I). De hecho, es el campus que menos recurre a los servicios de atención que presta la ODCU.

Como en los casos previos, el Defensor y la Adjunta por el Sector de Profesorado, atendieron *in situ* algunas reclamaciones procedentes de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios

II

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

En el periodo de tiempo al que hace referencia esta Memoria se han propuesto, a instancias de las autoridades académicas, dos actuaciones de mediación. De ellas, solo una ha podido realizarse, y sus resultados han sido calificados por sus promotores como positivos. Otra, lamentablemente, no se ha podido iniciar por la falta de aceptación de una de las partes.

III

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

- ***Normativa Reguladora de las Encuestas sobre la Docencia en los Títulos Oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Valladolid***

Como se ha indicado en el capítulo de infomes, habiendo tenido conocimiento del proceso de reforma de la *Normativa Reguladora de las Encuestas sobre la Docencia en los Títulos Oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Valladolid*, desde esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se manifestó el reconocimiento a la labor del Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes en su continuo afán por mejorar la calidad de nuestra Universidad, promoviendo, en este caso, la actualización de los procedimientos de evaluación interna de la actividad académica, y más específicamente de la encuesta que los estudiantes realizan a distintos aspectos del proceso docente de los que el profesorado es el principal responsable. Asimismo, se realizaron una serie de recomendaciones específicas a lo que se entendía era una de las modificaciones más importantes que introducía la propuesta con respecto a la normativa anterior: la difusión de los resultados de las encuestas.

Por otra parte, desde que el Consejo de Gobierno de la Universidad de Valladolid, en sesión celebrada el día 16 de febrero de 2012, acordó aprobar el *Protocolo de actuación en materia de Prevención e Inhibición del Acoso en el Ámbito Laboral* (BOCYL, nº 53, de 15 de marzo de 2012), la Defensoría de la Comunidad Universitaria viene desempeñando la función de seguimiento y

desarrollo de los procedimientos en la prevención e inhibición del acoso, conformándose como “el centro alrededor del que pivota su funcionamiento”.

En virtud de esta consideración, la ODCU ha venido desempeñando el citado papel en los diferentes casos registrados, siempre con el objetivo de reforzar su compromiso en orden a la información, prevención, mediación y supresión de conductas en las situaciones conflictivas que pudiesen desembocar en un eventual acoso en el trabajo.

En el ejercicio de esta función, desde esta ODCU se observa con preocupación otra dimensión de los problemas que laten en un contexto laboral donde se viven situaciones conflictivas y de fuerte tensión. La experiencia acumulada en el primer año de funcionamiento, permitió detectar no pocos problemas en el citado Protocolo, particularmente en lo que atañe a la función y coordinación de sus diferentes órganos. Es la razón que llevó a solicitar expresamente al Sr. Rector la necesidad de iniciar un proceso de revisión tendente a su mejora.

Asimismo, y con el fin de contar con formación específica, se asistió al Curso de Prevención y Actuación Frente al Moobing impartido por la Sociedad de Prevención Ibermutuamur.

IV

Finalmente, reproducimos **otras** actividades de la Defensora y sus Adjuntos.

Esta Defensoría, como en Cursos anteriores seguimos con la labor de difusión e información sobre la Institución del DCU a través de la actual página Web (www.uva.es/defensor), así como en la Web de los DU españoles (www.defensores.es/sede) y en el Website de la Red europea de Defensores Universitarios (ENOHE) (www.enohe.eu).

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

3. CONCLUSIONES

Este apartado en la Memoria anual del Defensor de la Comunidad Universitaria ofrece una síntesis comentada de los contenidos destacados de la misma, así como las pertinentes observaciones y reflexiones que permite extraer este observatorio privilegiado de la vida universitaria que constituye la Oficina del DCU.

1.- 2013 -2014: Persiste el elevado número de actuaciones.

Los **229** expedientes tramitados a instancia de parte - dejando al margen otro tipo de procedimientos también desarrollados en la ODCU (informes, mediaciones etc) - que han quedado registrados en la Oficina del Defensor durante el curso académico 2013-14, representan un ligero descenso con respecto a los tramitados en el curso anterior (250). Un curso complejo, en el que, por distintas circunstancias, se registraron un número excepcionalmente alto de actuaciones. El presente curso, y pese a la mencionada reducción (8,4%), esta cantidad de actuaciones no deja de ser elevada. Situadas en el contexto del “histórico de actuaciones” registradas desde 2009-10, momento en el que existen datos homogéneos susceptibles de ser comparados, esa cantidad se sitúa un 14% por encima de la media, y es un 26,5% superior a las registradas en 2011-12. Todo ello pone de relieve un hecho del que ya se ha dado cuenta a la comunidad universitaria en otras ocasiones al comentar este mismo aspecto: uno de los rasgos que caracterizan la labor de las Defensorías en el conjunto de las universidades del país es la notable variabilidad interanual en el número de actuaciones que realizan, de tal forma que hay años con abundancia de solicitudes de intervención y, por el contrario, otros donde la afluencia disminuye como consecuencia de los diversos factores coyunturales que afectan a la vida universitaria.

Con todo, la persistencia de esta elevada cantidad sigue haciendo válido lo que ya se apuntura el curso precedente, es decir, la permeabilidad de la universidad a un clima social marcado por una crisis profunda, que va más allá de lo estrictamente económico, y que genera incertidumbre y deterioro de ciertas condiciones en las que se desenvuelve la actividad tanto de los estudiantes (encarecimiento del coste de matrícula, reducción de becas, expectativas laborales reducidas...), como del PAS y PDI (mayores exigencias

laborales, pérdida de poder adquisitivo, limitadas expectativas de consolidación y promoción...). Todo lo cual justifica un ambiente propenso a la queja que se canaliza hacia la Oficina del Defensor al ser una institución visible y receptiva, en busca de soluciones y/o amparo ante aquellas situaciones que consideran lesionan sus derechos.

2.- Una mayor complejidad en los procedimientos.

Del total de actuaciones registradas, 101 (44,2%) han sido Consultas Orientativas o Informativas, 119 (51,5 %) Intervenciones y 10 (4,3%) Quejas. Esta distribución viene a confirmar un hecho que ya se detectaba el curso precedente. Se trata de un progresivo deslizamiento hacia los procedimientos de tramitación que exigen mayor dedicación (a veces numerosas y largas gestiones, como entrevistas, solicitudes de información...), y revelan la complejidad de los temas que se plantean. Si comparamos esta situación con la del curso 2012-13, cuando fueron tramitadas por la vía de la Intervención y de la Consulta Orientativa una proporción semejante de actuaciones, o sobre todo con el curso 2011-12, cuando la proporción entre unas y otras fue favorable a las Consultas Orientativas (70%) frente a un (29,1%) de las Intervenciones, se entenderá perfectamente la situación a la que aludimos.

También se han incrementado las tramitaciones por la vía del expediente de Queja, un total de 10 (el 4,3% del conjunto). No deja de ser reducido, pero aun así sigue una tendencia creciente frente a lo que se venía considerando como “deseable” (*Más humanismo que burocracia*), es decir, limitar la burocratización y/o judicialización de las actuaciones en aras del protagonismo dado a la intervención, la información y orientación, procedimientos todos ellos má afines al espíritu de la Defensoría y a sus instrumentos más conspicuos para afrontar las situaciones conflictivas: “escuchando, mediando con diplomacia, suministrando y recibiendo información, abriendo opciones, enviando soluciones y propuestas a las personas y órganos afectados”².

3.- De la distribución por Campus.

Un curso académico más, en la Memoria 2013-14 constatamos que el grueso de las actuaciones se realiza a instancias de los colectivos vinculados al Campus de Valladolid.

² ROJO, A. y GAMERO, E. (2012): La Defensoría Universitaria como órgano necesario, tanto más en tiempos de crisis. Documento de Trabajo Mesa 2. XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Almería, septiembre de 2012.

Desde este Campus se canalizan el 83% de las Consultas Orientativas e Informativas, el 72% de las Intervenciones y el 90% de las Quejas. El resto tienen proporciones por debajo del 10% en el caso de las consultas orientativas e informativas (llegando tan solo al 2% en el Campus de Palencia, (el que menos solicitudes ha tramitado a la ODCU en el presente curso académico), y superan ligeramente esta proporción en el caso de las Intervenciones el Campus de Soria (10%) y Segovia (12%), que destaca junto a Valladolid por volumen de demandas presentadas en la ODCU. Se trata de una cuestión lógica y acorde con la dimensión y escala que los distintos colectivos tienen en cada uno de ellos, y que se decanta claramente hacia el Campus de Valladolid. No obstante, valorando la distribución ponderada (proporción de uso y proporción comunidad) que cada campus hace de la ODCU, se pone de relieve que el de Valladolid no solo es el Campus que más peso proporcional tiene, sino el que más utiliza la Oficina del Defensor, siendo el de Segovia el caso opuesto pese a que en el presente curso, como se ha destacado, es uno de los que más intervenciones ha solicitado.

Independientemente de las singularidades y de los problemas concretos, que no son pocos, reiteradamente se ha llamado la atención sobre una sensación de “lejanía” que no solo atañe a la distancia física, sino a cierto *distanciamiento* con respecto a los Órganos de Gestión universitaria. Se trata de algo especialmente perceptible en el caso de los estudiantes, que parecen estar poco familiarizados con las instituciones encargadas de velar por la defensa de sus derechos e intereses legítimos y con su funcionamiento. Es por ello voluntad de esta Oficina del Defensor seguir fomentando la visibilidad y difundiendo información acerca de la Institución en las sucesivas visitas de trabajo que se realizan a los distintos campus provinciales.

4.- De los colectivos que acuden a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria.

Otro aspecto recurrente es la composición de los “usuarios” de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria. Como en ejercicios anteriores, y como es habitual en la mayor parte de las Universidades del país, la presente Memoria permite destacar que son los estudiantes quienes mayoritariamente hacen uso de los servicios que presta la Defensoría. Por el contrario, es relativamente poco usual que el Personal de Administración y Servicios gestione la solución a sus problemas a través de esta Institución. Este último

colectivo, como ha ocurrido tradicionalmente, sigue canalizando sus quejas por actuación sindical o por otras vías ejecutivas. No obstante, en el curso académico al que hace referencia la Memoria, consolida una creciente tendencia a utilizar también la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, pues su presencia en el conjunto total de las actuaciones ha pasado de apenas un 2% en el curso 2011-12, al 4,1% en 2012-13 y al 6% actual. De hecho, en el caso concreto de las Intervenciones, representa el 9,3%. Además, cuando consideramos otro tipo de actuaciones (Mediación, Protocolo de Prevención e Inhibición del Acoso Laboral...) tienen una importancia destacada. La conclusión es obvia, su uso ponderado (proporción de uso sobre su entidad en la UVa) refleja que es el colectivo que menor medida acude a la ODCU, pero plantea situaciones laborales complejas.

Frente a ello, los estudiantes siguen, como se ha indicado, ocupando el puesto más relevante por volumen total de actuaciones. El 57,6% de las Intervenciones y el 50% de las Consultas Orientativas e Informativas y de las Quejas provienen de este colectivo. Es el sector más numeroso, y las múltiples dudas que surgen en la vida académica, unido las quejas por situaciones consideradas injustas hacen que la distribución ponderada de uso y proporción sea la más equilibrada de todos los colectivos de la UVa (88,2% del total de la Comunidad y el 80% del uso, ANEXO I).

Por su parte, el sector del Personal Docente e Investigador (PDI) es el segundo usuario, con el 15% de las solicitudes de actuación en el curso 2013-14, por debajo de las registradas en el curso precedente (25%), destacando que el 23% de las Intervenciones y el 30% de las Quejas provienen de un colectivo que, a tenor de los temas que plantea, sigue acusando directamente la situación de cambio (en lo académico) y crisis económica (que cercena las expectativas de retribución, consolidación y promoción) que vive nuestra universidad. Se trata de situaciones ajenas en buena medida a la UVa, pero con claras repercusiones en múltiples conflictos que se traducen en denuncia, y ante las que la Oficina del Defensor no puede sino esforzarse por facilitar el encuentro y el diálogo para buscar solución.

Por último, y a modo de aclaración, en los distintos capítulos de actuaciones (Quejas, Consultas, Intervenciones...) aparece con frecuencia la etiqueta "Otros". En ella se consignan, en unos casos, las actuaciones vinculadas a personas que no perteneciendo a ningún colectivo de los que integran la comunidad universitaria, sí se ha visto afectado por

actos administrativos de la Universidad de Valladolid, lo que determina la intervención de la ODCU (art. 11.2 del Reglamento DCU). En otros, se deja constancia de las consultas planteadas desde otras Oficinas del Defensor de la Comunidad Universitaria, o figura similar, que existen en el resto de universidades del país y están conectadas en la red CEDU.

5.- La naturaleza de los temas tratados

Como se ha indicado precedentemente, y como es común en el resto de las Defensorías del país, los distintos asuntos que se tramitan en la ODCU son clasificados y organizados en grandes áreas temáticas. Ya se ha hecho alusión a que, a la espera de la CEDU saque adelante un sistema clasificatorio común y que éste sea considerado adecuado por el conjunto de universidades, la Oficina del Defensor de la UVA sigue utilizando su sistema de clasificación que permite comparar y ponderar la recurrencia de temas o la presencia de nuevos problemas entre los distintos colectivos.

Una de las cuestiones que más solicitudes de actuación suscita en el colectivo de los estudiantes se enmarca en el capítulo *Gestión de Matrícula y Expedientes*. De hecho, el 22% de las consultas orientativas e informativas, y el 26,2% de las intervenciones han tenido este perfil. Se trata de una cuestión que en el curso académico 2013-14 tiene que ver con las complicaciones detectadas en el proceso de automatrícula, cuando un buen número de estudiantes se dirigieron a la ODCU denunciando la imposibilidad de acceder a la aplicación informática desde fuera de la red UVA, los problemas ocasionados a la hora de efectuar la matrícula en determinadas asignaturas optativas (las más demandadas) o la elección de grupos. Aunque directa e indirectamente los estudiantes han sido los grandes perjudicados, también se hacía patente las muchas tensiones vividas en los Servicios de Alumnos y Gestión Académica y en los Centros, tanto por el Personal de Administración y Servicios, como por los equipos de dirección, para intentar paliar los perjuicios ocasionados. Como se ha indicado, este fue el motivo por el que desde la ODCU se envió un Informe (Cfr. Informe 3 de la presente Memoria) al Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes recomendando prestar especial atención a este asunto, actuando preventivamente con el objetivo de identificar las carencias y buscar, en colaboración con estudiantes, Decanatos y Direcciones de Centro, así como con los servicios administrativos implicados, las medidas adecuadas para su solución.

El capítulo de **Exámenes** mantiene igualmente su importancia entre los temas que mueven a los estudiantes a solicitar la intervención de la ODCU. En el presente curso académico el 21% de las consultas orientativas e informativas atendidas, y el 10% de las intervenciones realizadas han tenido como finalidad intentar solucionar y clarificar cuestiones que conciernen a las prácticas y procesos de evaluación y calificación. Se sigue avanzando considerablemente en esta cuestión gracias al empeño de profesores y Departamentos, Comisiones de Título, Decanatos y Direcciones de Centro... por mejorar sus procedimientos, pero siendo cuestión recurrente y altamente sensible entre los estudiantes se hace recomendable incidir en la importancia de presentar en tiempo y forma las Guías Docentes, y que en éstas se encuentren reflejados con claridad los criterios y sistemas de evaluación. La importancia de estas cuestiones es muy común en el conjunto de las universidades del país. De hecho, en el último encuentro de Defensores Universitarios celebrado en las Universidades de Sevilla y Pablo de Olavide, una de las mesas de trabajo abordó esta cuestión. Por esta razón, y como se indicó anteriormente, dado el interés que este tema tiene para la comunidad universitaria, sus reflexiones y conclusiones han sido incorporados a la presente Memoria. (ANEXO II)

El área temática **Becas y Ayudas** sigue, un año más, ocupando los quehaceres de la Oficina del Defensor. Es un área especialmente sensible en la Universidad española en estos momentos que exige máxima atención. En el presente curso académico se han atendido 8 Consultas Orientativas e Informativas, tramitado 15 Intervenciones y 5 expedientes de Queja. No solo atañen a las becas universitarias del régimen general, (matrícula, residencia y renta) donde se ha contado con la inestimable colaboración de los servicios de la UVA a la hora de facilitar los trámites y atender las solicitudes de los reclamantes, también, y muy especialmente, a otras específicas que van desde las ayudas a la investigación (en sus distintas modalidades) como a las de movilidad nacional e internacional. En este sentido, se han realizado diferentes recomendaciones con objeto de reparar los errores detectados y sugerir mejoras en las bases de unas convocatorias cada vez más concurridas.

Como ya ocurriera en cursos anteriores, entre los colectivos del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador los **temas laborales** se presentan como uno de los capítulos más relevantes. A éste corresponde el 12% de las

intervenciones y el 2% de las Quejas tramitadas. Un volumen ligeramente inferior al del curso precedente y con especial importancia entre el Personal de Administración y Servicios. Pero tampoco está ausente en este sentido el Personal Docente e Investigador, claramente decantado hacia la resolución de concursos. Colectivo, este último, donde persisten los problemas vinculados con la **Docencia e Investigación**, que un año más prevelacen sobre el resto (15% de las intervenciones y 10% de las consultas) y donde laten cuestiones como la distribución de la carga y capacidad en las distintas unidades docentes y entre el profesorado (POD).

Por otro lado, en la anterior Memoria se daba cuenta de un tema emergente que en este curso se ha acentuado considerablemente: el uso indebido de los **dispositivos de comunicación móviles** (teléfonos, PDAs...), y de la **utilización de las redes sociales** y de ciertas plataformas como vías para canalizar comentarios anónimos e imágenes improcedentes que afectan a los miembros de la comunidad universitaria. Se han incrementado en este curso las consultas sobre el alcance y límites de uso de tales dispositivos en el aula, que van de los problemas que conciernen a los derechos de imagen y propiedad intelectual en el caso de las grabaciones, a su uso fraudulento en las pruebas de evaluación. Por otro lado, se ha reiterado la solicitud de amparo de miembros del profesorado al considerar lesionado su derecho al honor por comentarios poco apropiados que circulan en las redes sociales. Por todo ello, se vuelve a alertar de este problema, enfatizando que concierne especialmente al colectivo de estudiantes, subrayando la necesidad de tomar medidas que cultiven las buenas prácticas en el uso de estos poderosos canales de comunicación.

Asimismo, tenemos que reiterar que la expresión “otros contenidos” se incluyen conflictos atribuibles a **las relaciones interpersonales**, especialmente sensibles en el marco de un ambiente de tensión y crispación. Este contexto explica la presencia en nuestra Universidad de conductas indeseables impropias de cualquier ámbito, y menos aún del universitario. Son escasas, pero se siguen constatando, y desgraciadamente también en este curso hemos tenido que atender reclamaciones asociadas a comportamientos poco edificantes entre miembros de distintos colectivos de la comunidad universitaria.

Estas, como todas las cuestiones, se tratan en la ODCU con la mejor atención y la mayor rapidez posibles, facilitando el diálogo y el consenso, pero con las limitaciones

inherentes a la Institución. Desgraciadamente, sigue habiendo casos que escapan tanto a su buen hacer como a nuestro empeño. Como es sabido, el Defensor de la Comunidad Universitaria carece, por una parte, de capacidad ejecutiva y, por otra, en ocasiones, no es posible hacer prevalecer soluciones razonables.

Concluimos reiterando la siempre generosa disponibilidad de los responsables de los distintos Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno con la Oficina del DCU. Hemos de manifestar a este Claustro que las recomendaciones y sugerencias emitidas desde la Institución del DCU han sido, por lo general, bien acogidas por la Administración universitaria, y su colaboración resulta impagable para que la misma pueda rendir con eficacia y contribuir a la solución de los problemas.

4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS AFINES

La relación mantenida por la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UVa con otros Defensores Universitarios y Órganos afines, se substancia en una serie de encuentros o relaciones más o menos periódicas de las que se da cuenta a continuación.

4.1. Relaciones con otros Defensores Universitarios.

El interés por el proceso de mejora continua de la calidad universitaria determina que los Defensores Universitarios de las universidades españolas y europeas mantengan contacto permanente, así como reuniones periódicas, tanto de índole nacional como internacional. El objetivo es debatir los temas de su competencia, enriquecerse con el contraste de puntos de vista y experiencias, y acumular conocimiento que ilustre la toma de decisiones e impulse iniciativas conjuntas.

En el período que comprende la presente Memoria, el Defensor de la Comunidad Universitaria de la UVa ha seguido manteniendo relaciones con otros Defensores Universitarios a distintos niveles:

- Internacional: ENOHE 2014, Annual Conference. *Higher Education and Empowerment*. Organizado por el Center for Dispute and Conflict Resolution of the University of Warsaw, the English and Welsh Office of the Independent Adjudicator for Higher Education (OIAHE) and the Austrian Student Ombudsman (ASM), y celebrado en Varsovia, Polonia, entre el 15 y el 17 de mayo de 2014.
- Estatal: XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Universidad de Sevilla y Universidad Pablo de Olavide)
- Autonómico: Órganos afines.

La *European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)*, es una organización creada en 2003 a iniciativa de Kristl Holtrop, *ombudsman* de la Universidad de Ámsterdam, y concebida como una red abierta a todas las Defensorías universitarias de Europa. Su objetivo es compartir conocimientos y experiencias que permitan fortalecer la

institución y contribuir a una mejor gobernanza del sistema universitario. En los encuentros, celebrados anualmente, se debaten temas relacionados con la vida académica que conciernen a las oficinas del Defensor, con especial atención al proceso de creación de un Espacio Europeo de Educación Superior.

Los días 15, 16 y 17 de mayo de 2014, se celebró en Varsovia, Polonia, la décimo primera Conferencia Anual de la ENOHE, con el tema central: “Higher Education and Empowerment”, combinando las ponencias plenarias elaboradas por expertos, con talleres participativos donde se debatieron diferentes cuestiones que afectan a la vida universitaria en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. En esta edición, han participado miembros de las Defensorías de 16 países (algunos asociados, como los procedentes de Méjico, Canadá, Australia y EEUU), incorporándose por primera vez los venidos de distintas universidades de Estonia, Noruega, Dinamarca e Israel. La información de este evento se recoge en la siguiente dirección.

<http://www.enohe.net/enohe-2014/>

También conviene reseñar que en esta edición se elaboró un documento denominado “Resolución de Varsovia”. En él, se aboga por la creación de instituciones de defensa de los derechos de la Comunidad Universitaria en aquellas universidades donde aún no se ha implantado, previendo su inclusión entre las recomendaciones que se elevarán a la Conferencia Ministerial de Bolonia que se celebrará en Yereván, Armenia, en 2015. La citada Resolución se incorpora a esta memoria.



**Proposal
by the European Network of Ombudsmen in Higher Education
to the Ministerial Conference and Bologna Policy Forum 2015 in
Yerevan, Armenia**

"The Warsaw Resolution"

As agreed upon at the 11th ENOHE Annual Conference in Warsaw, Poland
on May 17, 2014

In the context of the positive experiences in countries of the European Higher Education Area (EHEA) in which Higher Education Ombudsmen have operated for students, for staff or the whole university community in both centralized and decentralized ways (in Spain from 1985 onwards, and, most recently in Norway since 2013), the following recommendations are issued as agreed upon at the 11th ENOHE Annual Conference in Warsaw on May 17, 2014:

- National laws regulating universities and other higher education institutions within the European Higher Education Area should stipulate the importance of the creation of independent ombudsmen or ombudsman-type offices to handle issues and concerns. They should have the necessary authority in their fields and autonomy (i.e. their offices should be free from instructions and orders from other organs or authorities within their institutions) - in order to improve relations between the student body, academic and administrative organs as well as their staff, officers and representatives, within and outside the academic sphere.
- In addition, the institutionalized communication between the student body and the aforementioned organs should be improved and facilitated by these ombudsmen - in order to safeguard the rights of the students and all other members of the university community when handling complaints and problems which may arise from deficiencies in the daily work of universities and other higher education institutions.

El **XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios** tuvo lugar en la Universidad de Sevilla los días 6, 7 y 8 de noviembre de 2013.

Como miembro fundador, la Oficina del Defensor de la Universidad de Valladolid está integrada en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Se trata de una red que actualmente cuenta con 61 defensorías (Valedores, Mediadores, Tribunal de Garantías, Síndic de Greuges, etc...) de diferentes universidades públicas y privadas. La CEDU, ha creado unas estructuras organizativas y unas infraestructuras de comunicación que permiten un intercambio fluido continuo de información, siendo recurrentemente utilizado para transmitir documentos, compartir experiencias o solicitar asesoramiento sobre los nuevos problemas que se acumulan en la agenda de los defensores.

Anualmente, y desde 1996, la CEDU organiza encuentros estatales, orientados a potenciar la proyección nacional y europea de la Institución del Defensor Universitario y su compromiso con la calidad universitaria, (académica y humana), poniendo en común problemas o cuestiones de actualidad, compartidos o específicos en las distintas Universidades, y, en suma, animando al debate conjunto de los DU del cual surgen las Conclusiones que hay que transmitir a la Administración universitaria y/o a otros órganos y servicios académicos. Con estos objetivos básicos el Programa se organiza en sesiones plenarias (conferencias y ponencias) que llevan asociadas actividades tipo mesas de trabajo, talleres, reuniones con otros colectivos universitarios.

<http://www.cedu.es/index.html>

En este contexto, en 2013, se celebró en Sevilla el XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado conjuntamente por las Universidades de Sevilla y Pablo de Olavide. Además de los Sres. Rectores de las Universidades anfitrionas, intervinieron, en distintas conferencias marco, la entonces Presidenta de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), D^a Adelaida de la Calle, y el Defensor del Pueblo Andaluz, D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada. Asimismo, se rindió homenaje a dos miembros de la CEDU fallecidos en el periodo inter-encuentros: Montserrat Casas (Univesidat îlles Balears) y José Luis Alonso (Universidad de Zaragoza).

El XVI Encuentro Estatal de la CEDU varió su formato habitual organizándose un total

de cuatro mesas de trabajo y debate que abordaron los siguientes temas:

- 1) “La mediación en las defensorías universitarias”, coordinada por los Defensores Carlos Alcover de la Hera (URJC) y Encarnación Lemus López (UH).
- 2) “Evaluación y calificación en el ECTS: Análisis de casos y conflictos en las Defensorías Universitarias”, coordinada por los Defensores José Ramón Guillamón Fernández (UNED) y María Acale (Universidad de Cádiz).
- 3) “Derechos y Políticas Sociales: Las Defensorías universitarias ante la crisis y los recortes. Problemática de las becas”, a cargo de los ponentes: Marta Elena Alonso de la Varga (ULE) y Manuel Palazón (Universidad de Murcia).
- 4) “Guías Docentes como contrato de aprendizaje”, presentada por los Defensores Vidal Mateos Masa, de la Universidad de Extremadura y María Petrus Bey, de la Univesitat îlles Balears.

La documentación correspondiente a las conclusiones de estas sesiones está disponible en el siguiente enlace: <http://cedu.es/sevilla2013/documentos-de-trabajo/>, si bien entendemos que por su interés para el conjunto de la Comunidad Universitaria y en coherencia con una de las cuestiones que más problemas suscita resulta conveniente la reproducción en esta memoria de las conclusiones de la mesa D. (Anexo II)

Asimismo, como es procedente, este Encuentro acogió la VI Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, precedida de una Asamblea Extraordinaria donde se aprobó la reforma de los Estatutos de la CEDU y se constituyeron la Comisión Electoral y Mesa Electoral que se encargaron de encauzar el proceso de renovación de la Presidencia y Comisión Ejecutiva de la CEDU. A resultas de todo ello, el cargo de Presidenta de la CEDU recayó en la Sra. Joana María Petrus Bey, Defensora de la Universitat Îlles Balears, mientras que los vocales de la Comisión Ejecutiva fueron los siguientes:

- D^a. MARÍA ACALE SÁNCHEZ - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ
- D. EUGENIO BARAJA RODRÍGUEZ - UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
- D^a. MARÍA DEL CARMEN GONZÁLEZ CHAMORRO - UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
- D. MANUEL MONTALBÁN PEREGRÍN - UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
- D. JOSÉ MANUEL PALAZÓN ESPINOSA - UNIVERSIDAD DE MURCIA
- D. ENRIQUE MARTÍNEZ ANSEMIL - UNIVERSIDAD DE A CORUÑA
- D. VIDAL LUÍS MATEOS MASA - UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
- D^a. PAZ BATTANER ARIAS - UNIVERSIDAD POMPEU FABRA
- D^a. ELIA CAMBÓN CRESPO - UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID
- D. JOSÉ MARÍA AGUIRRE ORAÁ - UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

Como se aprecia, la Oficina de la Comunidad Universitaria de la UVa forma parte desde entonces de este órgano de la CEDU, habiendo participado activamente su titular en las reuniones mantenidas en las universidades Îlles Balears, Politécnica de Madrid y Cádiz.

No obstante, y como se ha señalado, la relación entre las Defensorías no se limita a los Encuentros Nacionales o Internacionales. La Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, a través de sus plataformas virtuales, presta soporte para la comunicación continua, el intercambio de experiencias y la interacción a la hora de afrontar los problemas comunes.

4.2. Relaciones con Órganos afines.

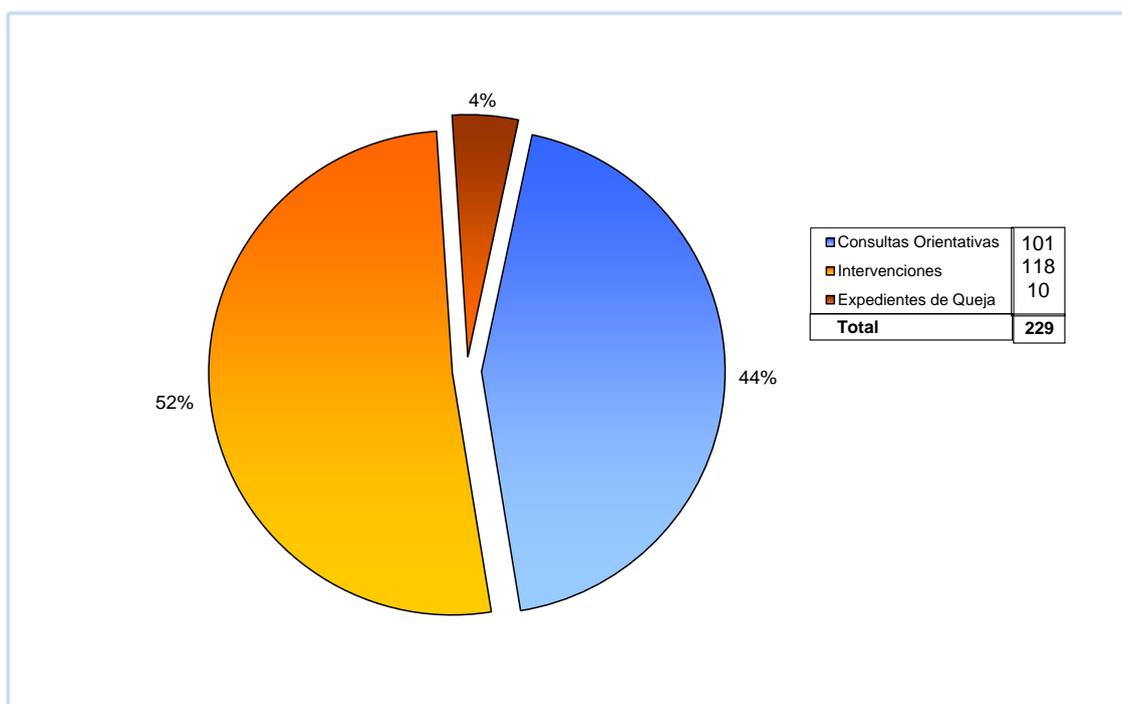
Este Apartado tiene que ver con la actividad *Institucional* del DCU, plasmada en su contacto habitual con los demás Defensores Universitarios de nuestra Comunidad Autónoma y otros Órganos afines tanto autonómicos (Procurador del Común) como estatales (Defensor del Pueblo) en materia universitaria.

En relación a la Institución del Procurador del Común y con la Oficina del Defensor del Pueblo la vía de contactos sigue abierta, previéndose, a iniciativa del DU de la Universidad de Salamanca, una reunión conjunta coincidiendo con la apertura oficial del curso en las universidades públicas de Castilla y León. En relación a los DCU de la Comunidad de Castilla y León los contactos suelen mantenerse en los distintos Congresos anuales, así

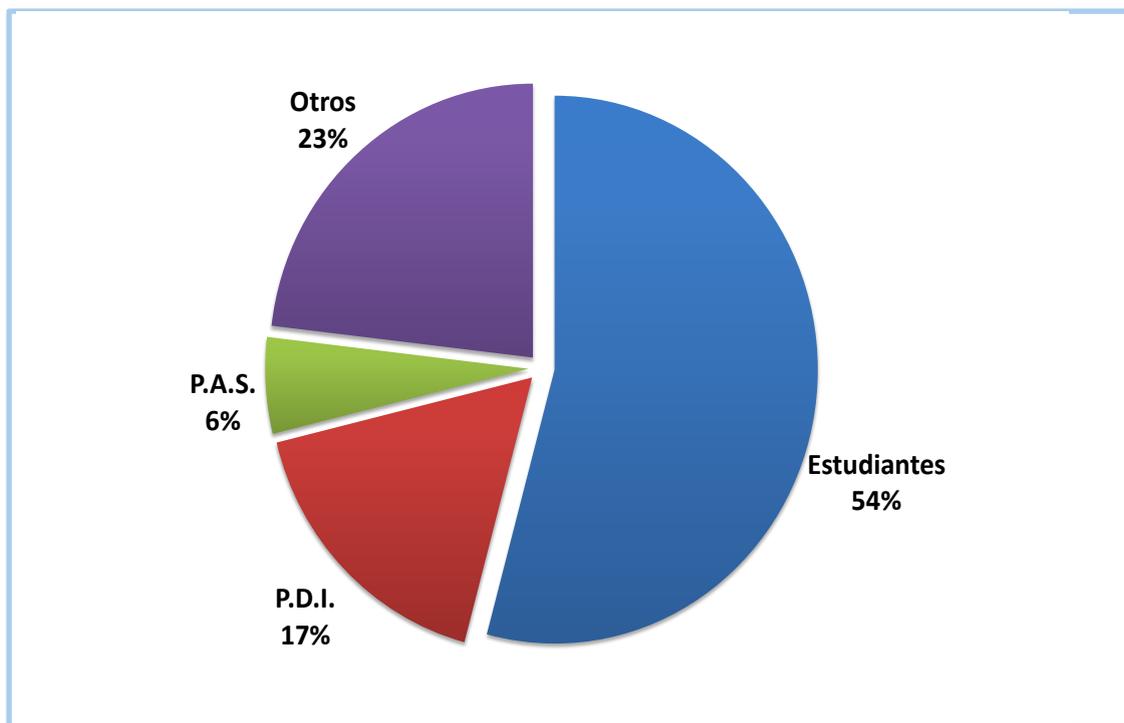
como en casos compartidos de puntual atención. De igual forma, se sigue avanzando en el empeño por potenciar las relaciones entre las Defensorías de las universidades de Castilla y León con el objetivo de generar una red autonómica al estilo de las que ya funcionan en otros ámbitos regionales.

5- ANEXO I (Referencias estadísticas).

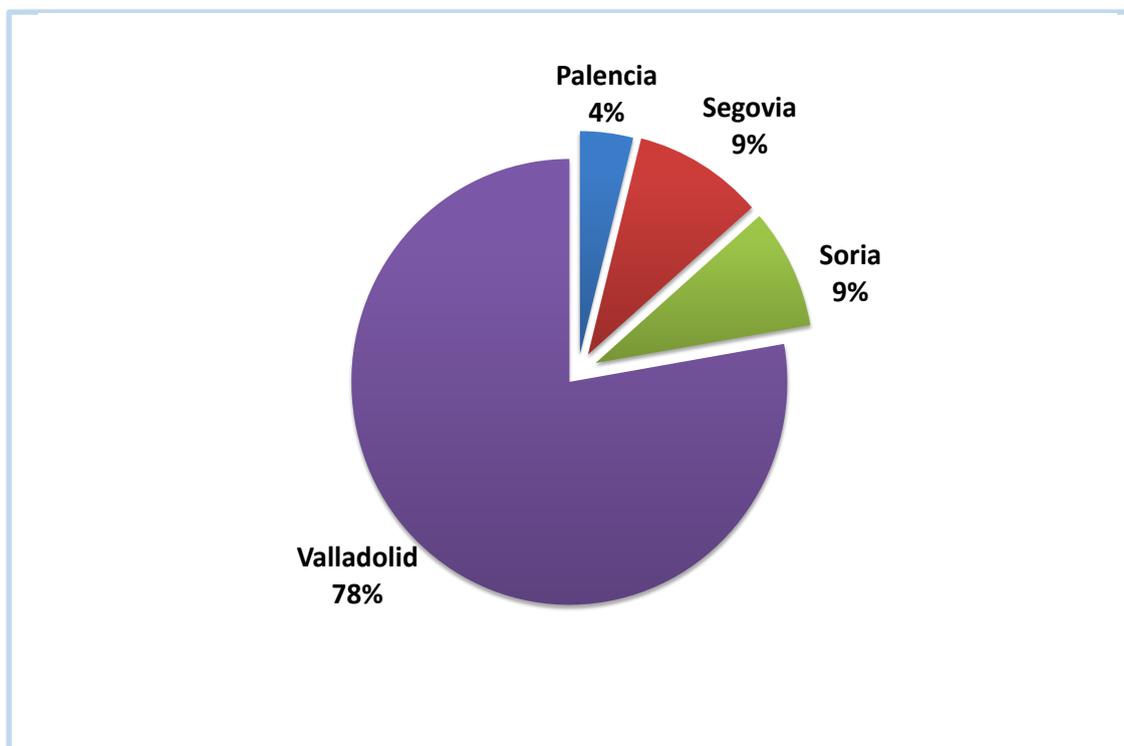
RECLAMACIONES ATENDIDAS EN LA ODCU



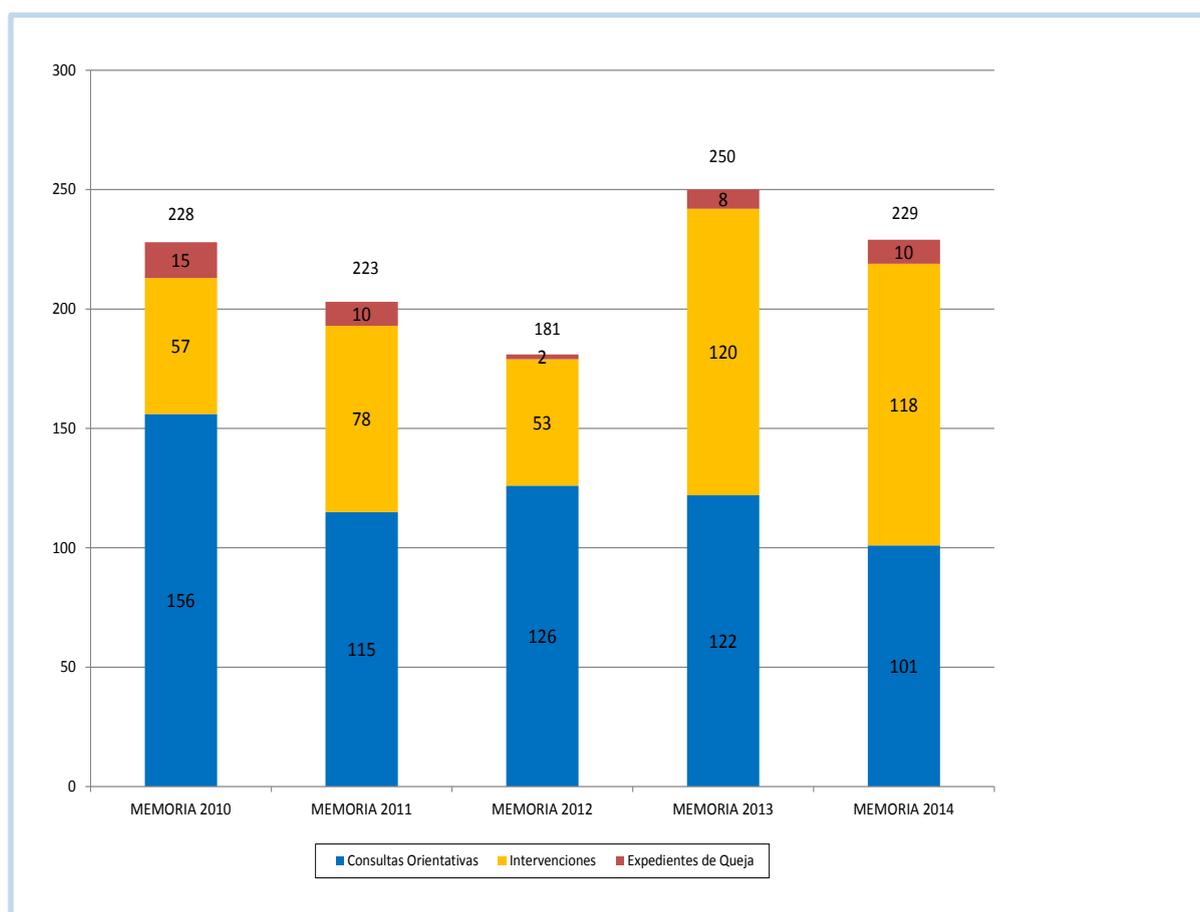
COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR COLECTIVOS



COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR CAMPUS

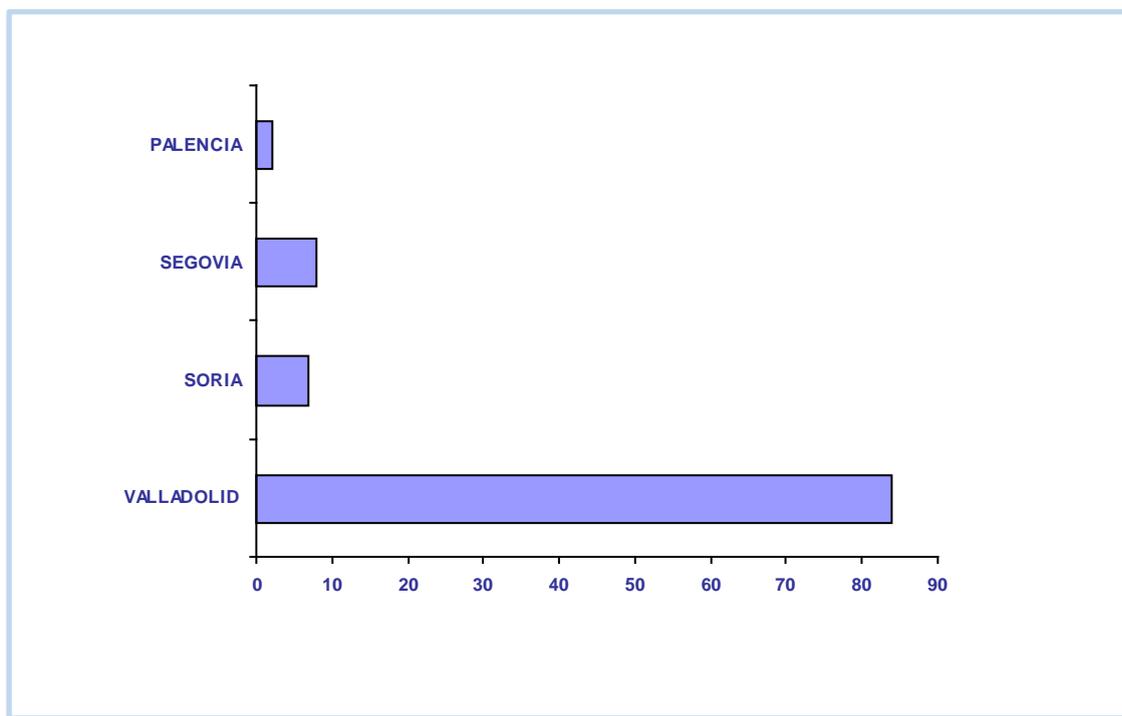


COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR AÑOS



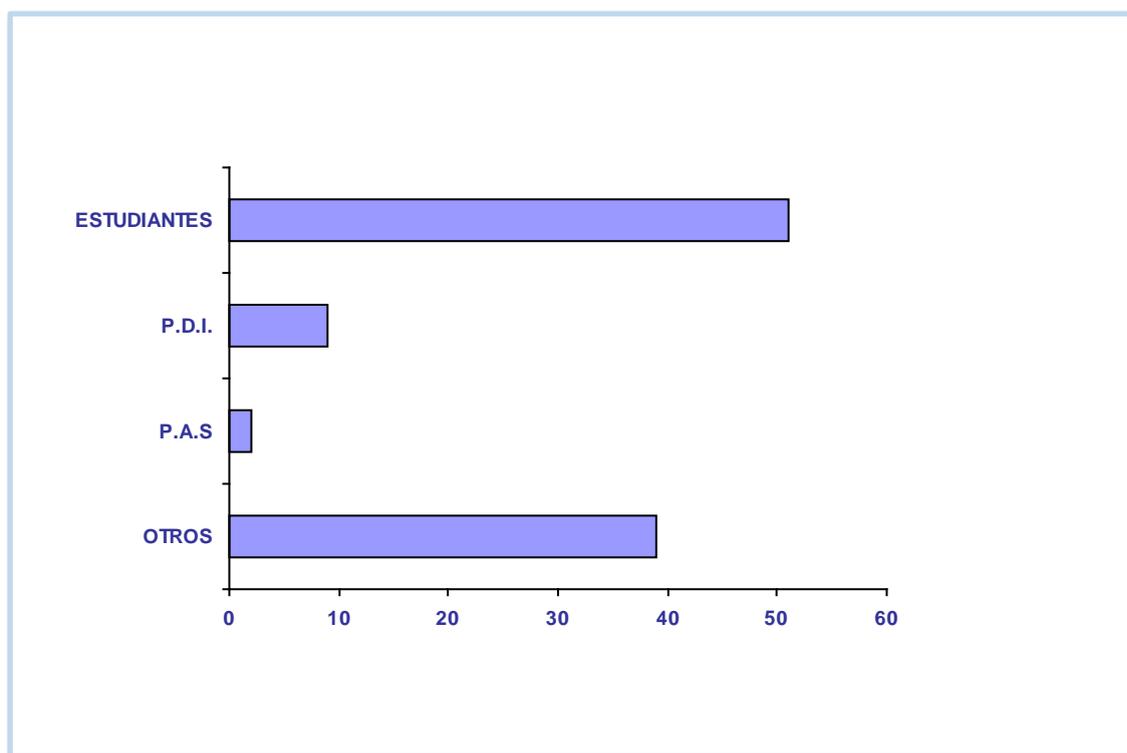
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR CAMPUS

NÚM.	CAMPUS UNIVERSITARIO
2	PALENCIA
8	SEGOVIA
7	SORIA
84	VALLADOLID
101	TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS



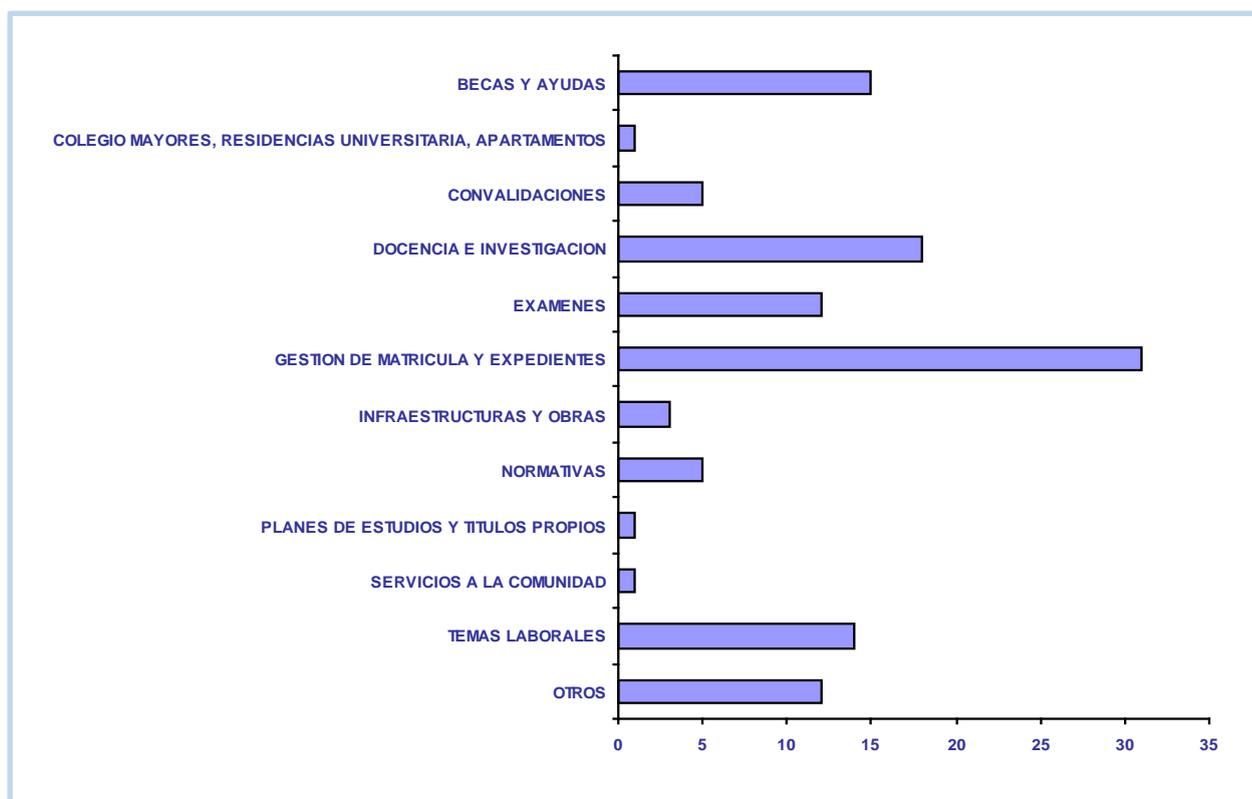
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR COLECTIVOS

NÚM.	COLECTIVOS
51	ESTUDIANTES
9	P.D.I.
2	P.A.S.
39	OTROS
101	TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS

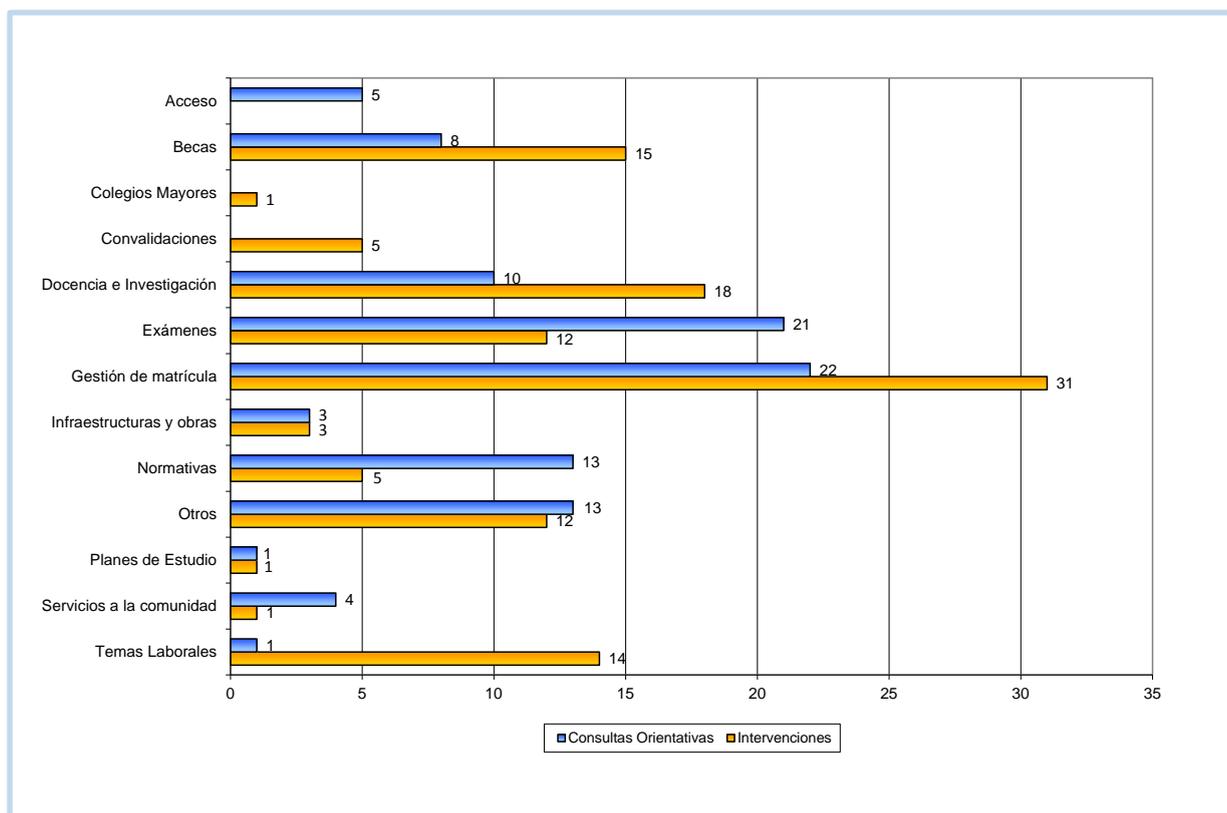


DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR ÁREA TEMÁTICA

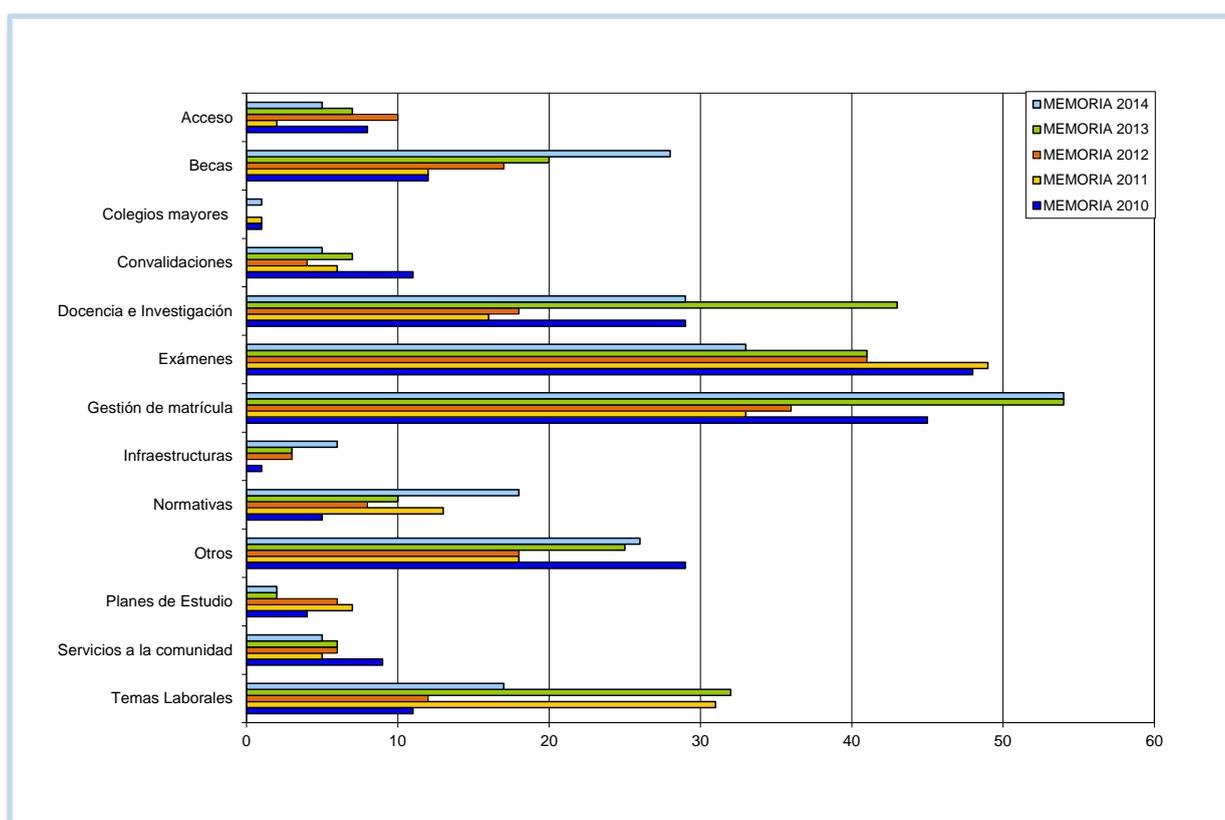
NÚM.	ÁREA TEMÁTICA
5	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
8	BECAS Y AYUDAS
10	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
21	EXÁMENES
22	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
3	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
13	NORMATIVAS
1	PLANES DE ESTUDIOS Y TÍTULOS PROPIOS
4	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
1	TEMAS LABORALES
13	OTROS
101	TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS



SEPARACIÓN CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES

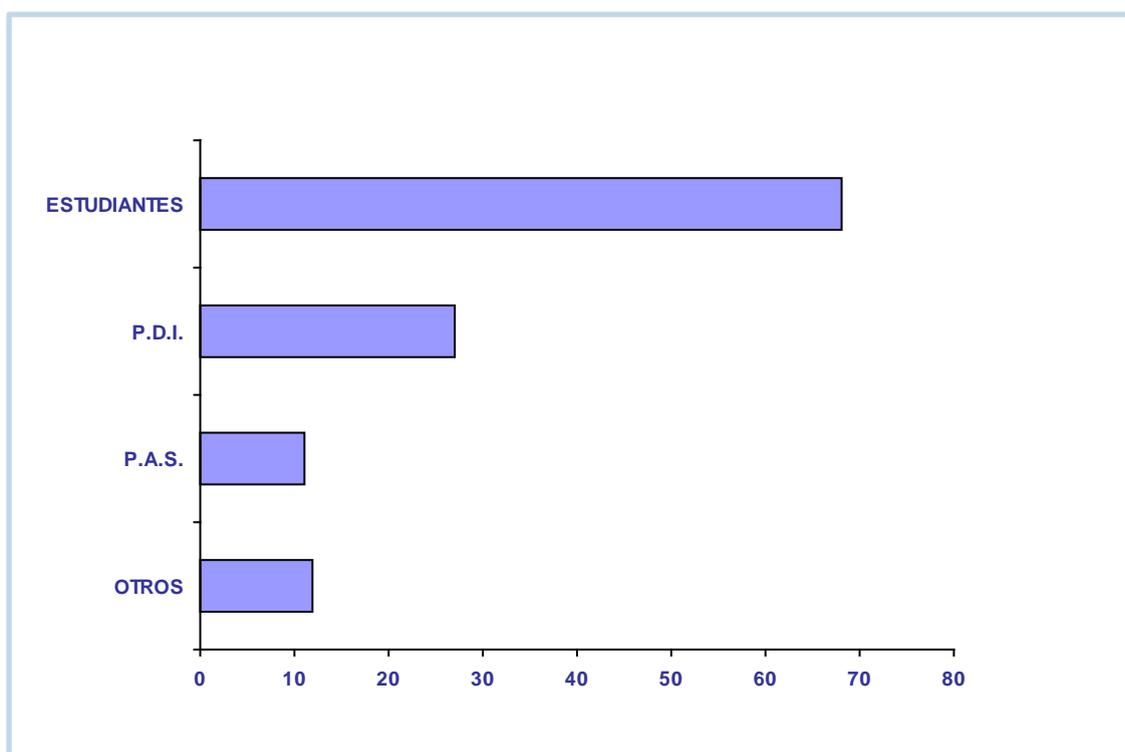


COMPARATIVA CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES POR ÁREAS



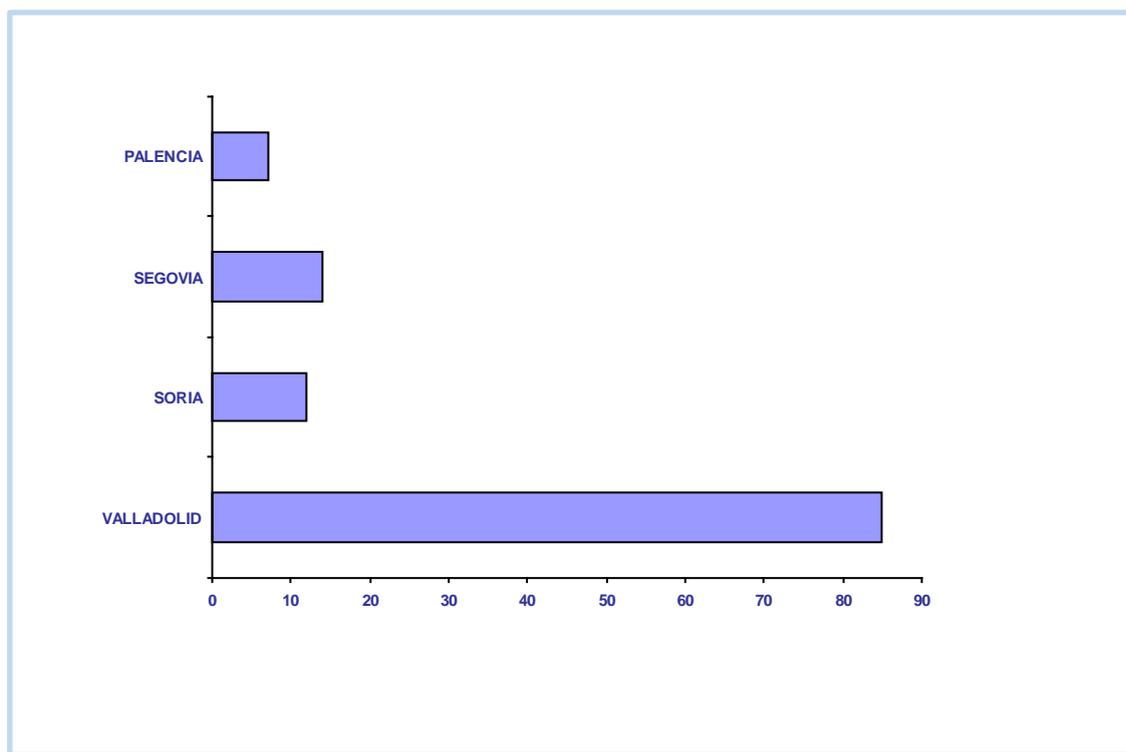
DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR COLECTIVOS

NÚM.	COLECTIVOS
68	ESTUDIANTES
27	P.D.I.
11	P.A.S.
12	OTROS
118	TOTAL INTERVENCIONES



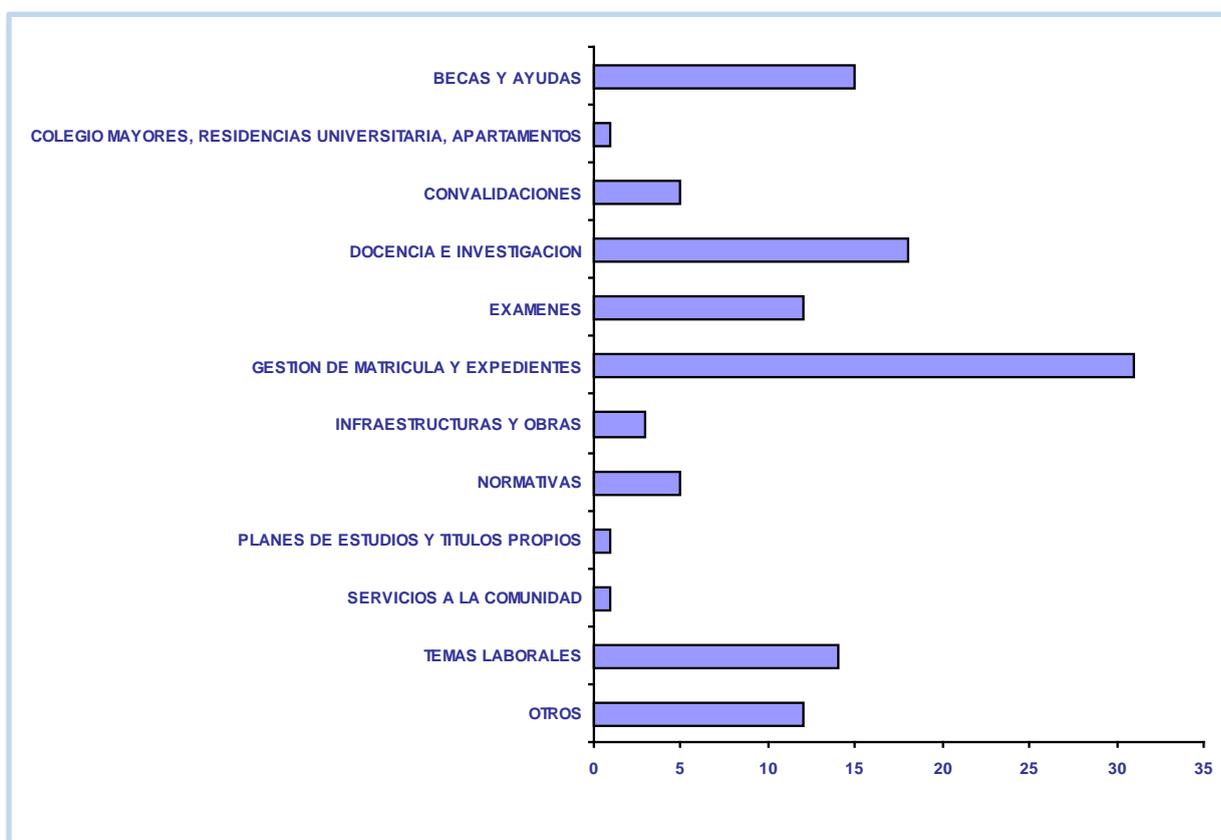
DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR CAMPUS

NÚM.	CAMPUS
7	PALENCIA
14	SEGOVIA
12	SORIA
85	VALLADOLID
118	TOTAL INTERVENCIONES



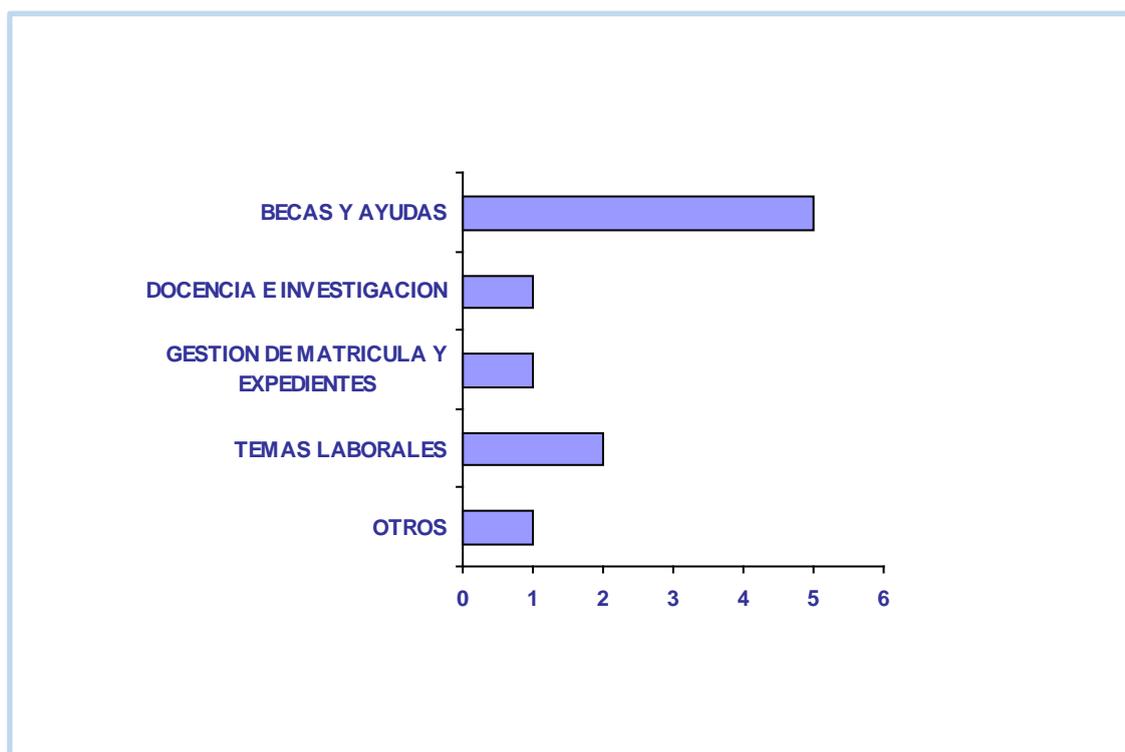
DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR ÁREA TEMÁTICA

NÚM.	ÁREA TEMÁTICA
15	BECAS Y AYUDAS
1	COLEGIOS MAYORES Y RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS
5	CONVALIDACIONES
18	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
12	EXÁMENES
31	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
3	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
5	NORMATIVAS
1	PLANES DE ESTUDIO Y TÍTULOS PROPIOS
1	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
14	TEMAS LABORALES
12	OTROS
118	TOTAL INTERVENCIONES



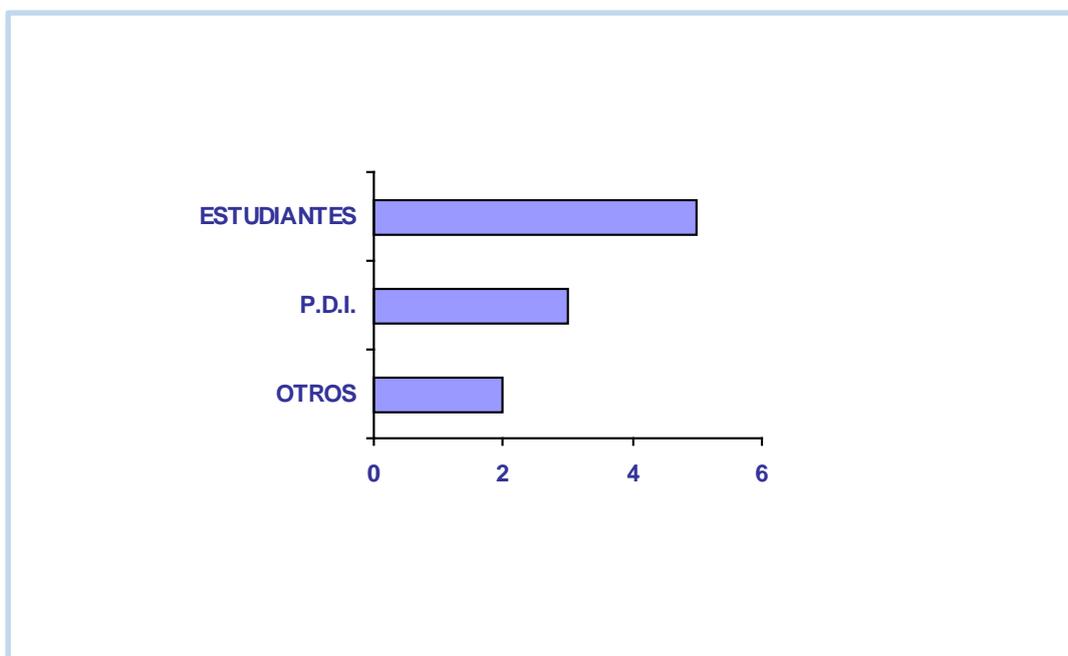
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

NUM.	ÁREA TEMÁTICA
5	BECAS Y AYUDAS
1	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
1	GESTION DE MATRICULA Y EXPEDIENTES
2	TEMAS LABORALES
1	OTROS
10	TOTAL QUEJAS

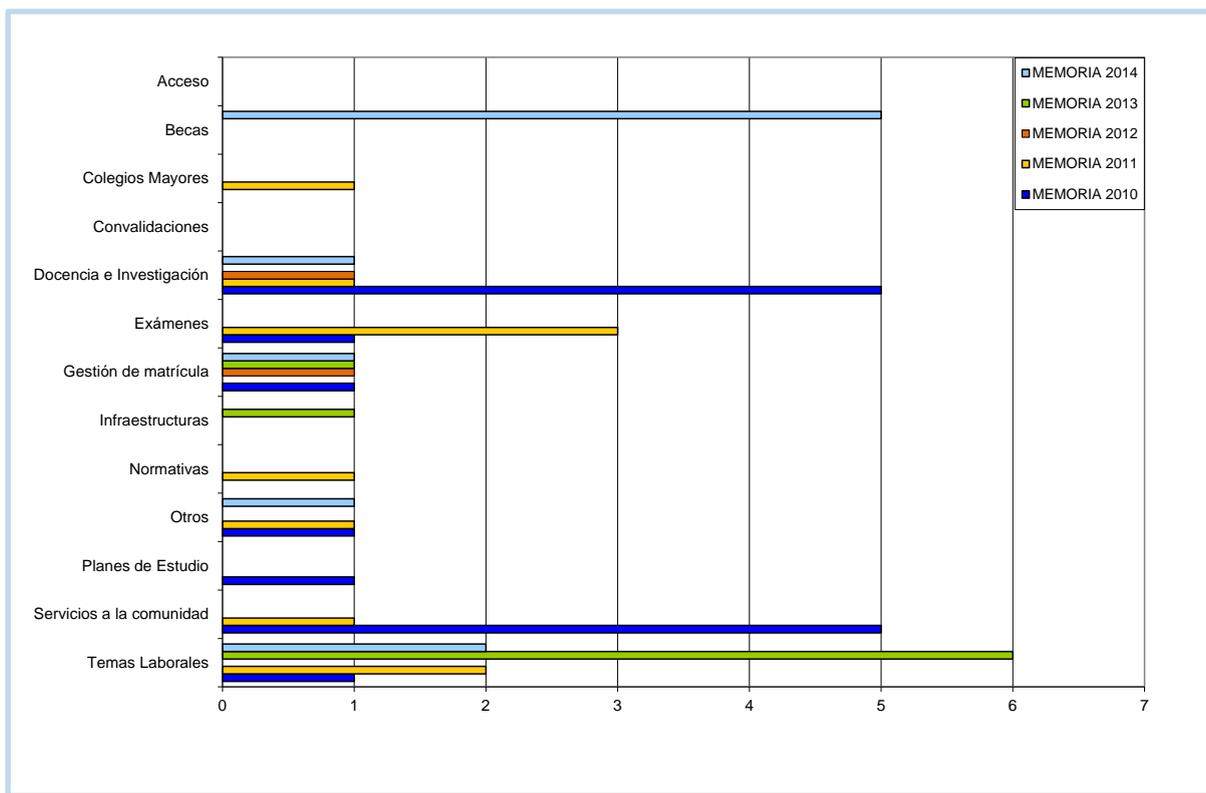


DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR COLECTIVOS

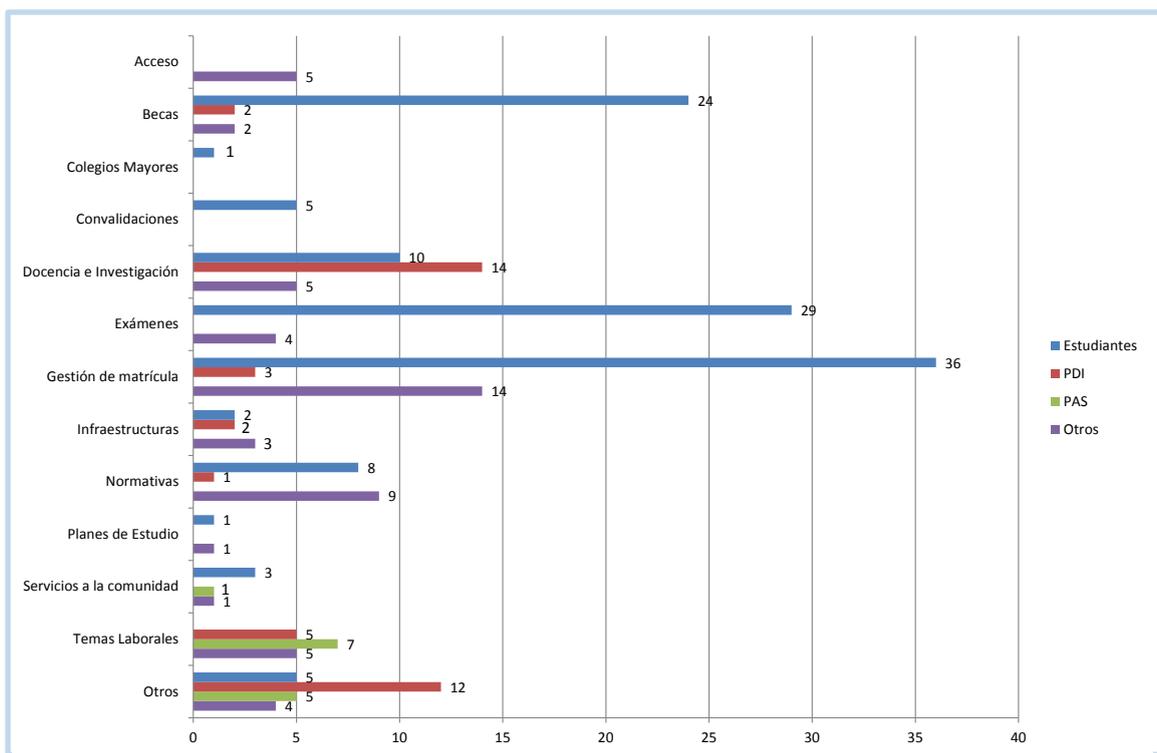
NUM.	ÁREA TEMÁTICA
5	ESTUDIANTES
3	P.D.I.
2	OTROS
10	TOTAL QUEJAS



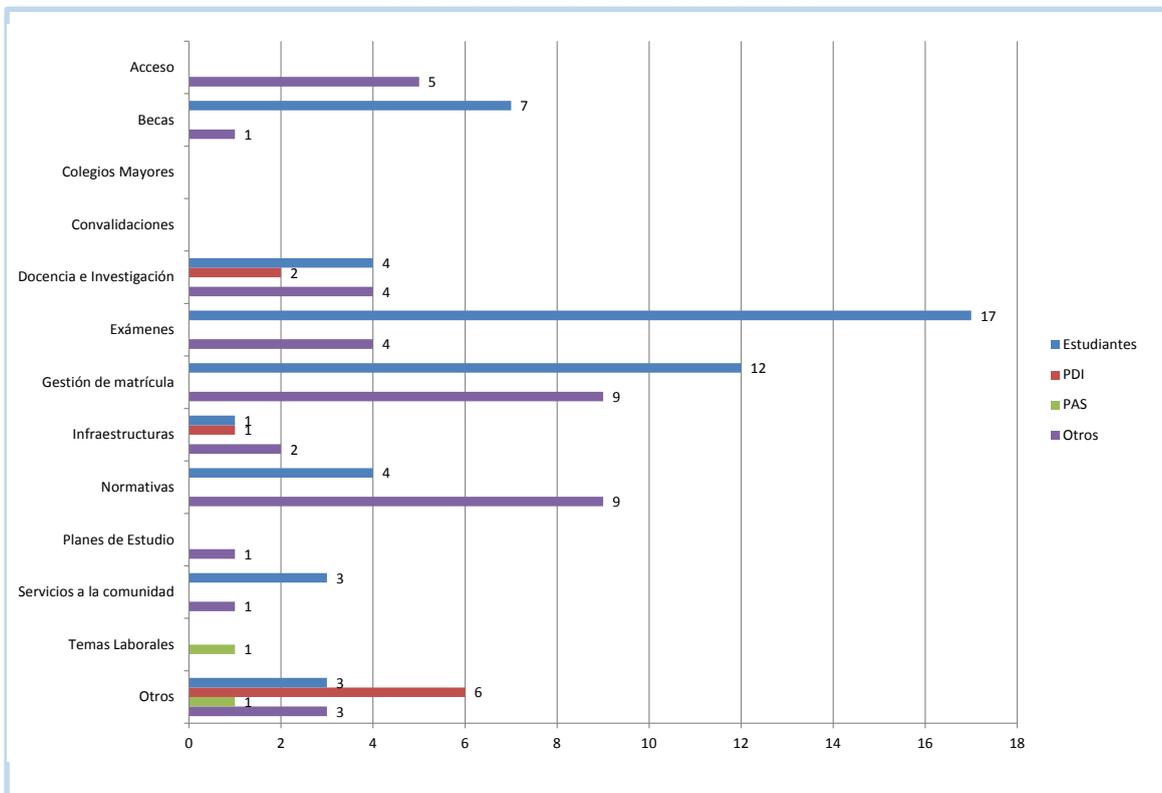
COMPARATIVA DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR ÁREAS



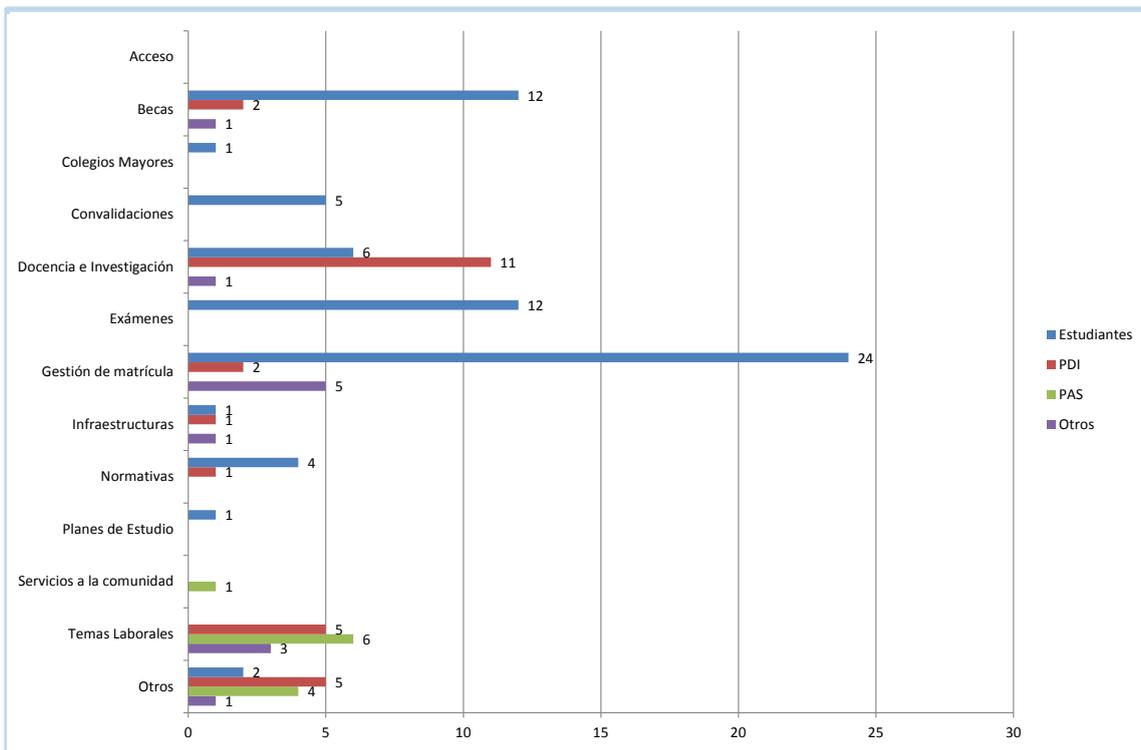
TOTAL RECLAMACIONES POR ÁREAS Y COLECTIVOS



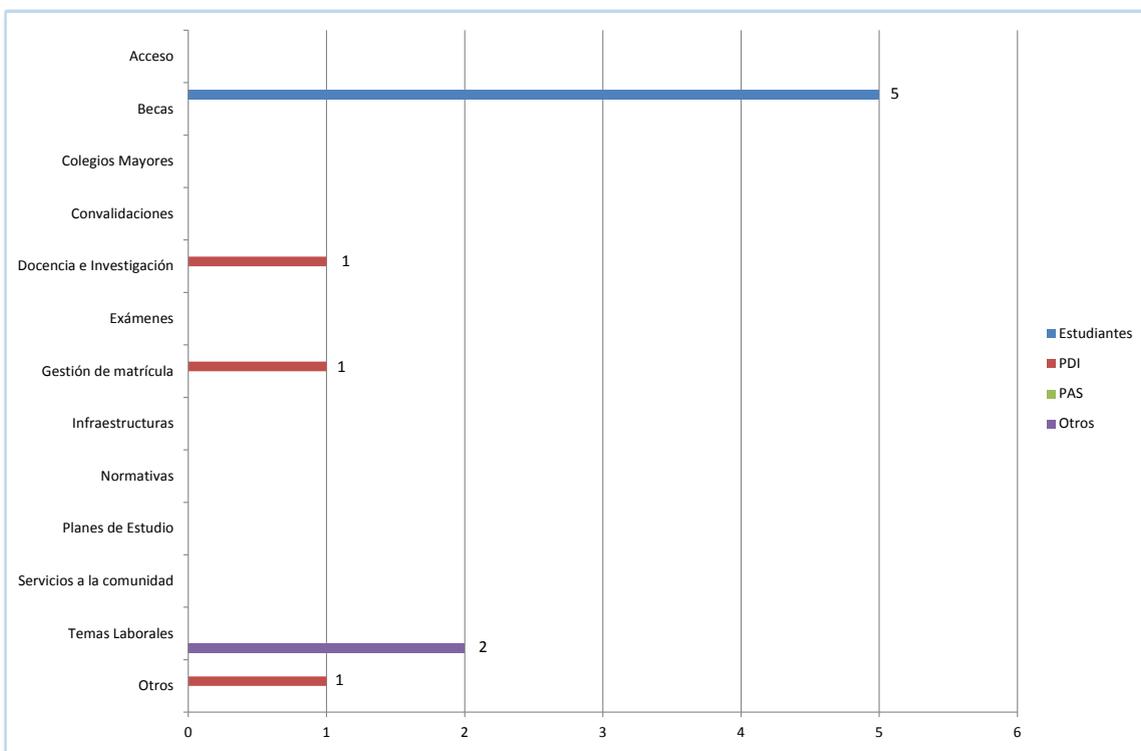
CONSULTAS POR ÁREAS Y COLECTIVOS



INTERVENCIONES POR ÁREAS Y COLECTIVOS

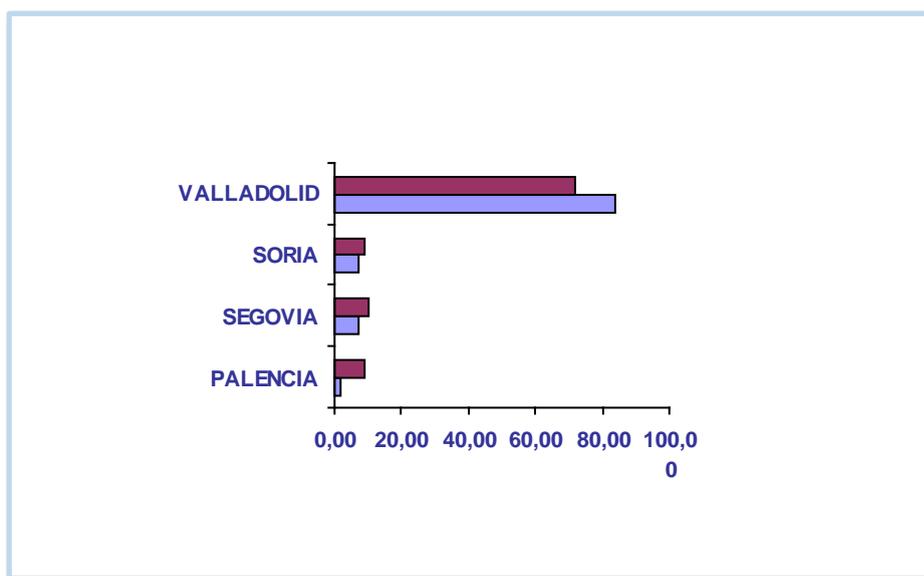


QUEJAS POR ÁREAS Y COLECTIVOS



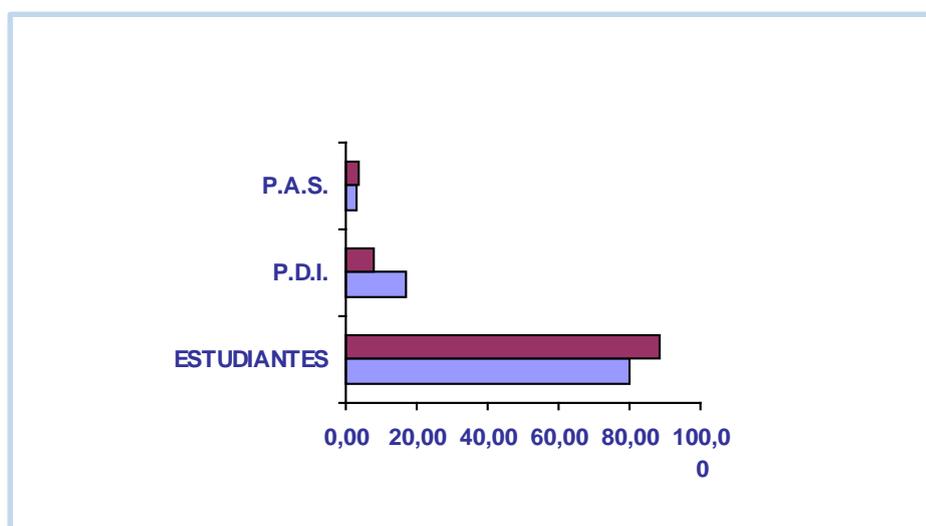
DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
1,80	8,71	PALENCIA
7,21	10,13	SEGOVIA
7,21	9,09	SORIA
83,78	72,07	VALLADOLID
100	100	TOTALES



DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR COLECTIVOS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
80,00	88,22	ESTUDIANTES
17,14	8,17	P.D.I.
2,86	3,61	P.A.S.
100	100	TOTALES



6. ANEXO II

XVI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS, SEVILLA 2013

Mesa de Trabajo D: Las guías o planes docentes como contrato de aprendizaje

XVI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE SEVILLA / UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE
6-8 de noviembre de 2013

MESA DE TRABAJO D
Las guías o planes docentes como contrato de aprendizaje

Coordinadores

Vidal Luis Mateos Masa

Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura

Joana María Petrus Bey

Síndica de Greuges de la Universidad de Illes Balears

1. Presentación

Con diversas denominaciones (guías docentes, planes docentes, etc.) han surgido en las universidades españolas en los últimos años unos documentos asociados a cada asignatura que han venido a sustituir, en gran medida, a los tradicionales “programas”. Este ha sido uno de los cambios asociados a la incorporación española al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), como consecuencia de la Declaración de Bolonia de 1999.

Los formatos que se han adoptado para las guías o planes docentes son diferentes en las diversas universidades y, aun dentro de una misma universidad, en ocasiones, también varían de unos centros a otros. Pero basta un simple vistazo a cualquiera de ellos para advertir que tienen mucha más información que los anteriores programas. En buena medida son instrumentos que contribuyen a incrementar la transparencia de los estudios universitarios, que es una de las claves del EEES.

En España, la incorporación al EEES ha venido acompañado de un afán por reformar la metodología de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Las guías docentes son, en buena medida, reflejo de este cambio. Así, en sentido genérico, se

ha acuñado el término “contrato de aprendizaje” para referirse a estos documentos que recogen la secuencia de actividades que debe realizar el estudiante que tienen garantizados unos resultados formativos aunque, como veremos, el término “contrato de aprendizaje” se ha usado como traducción de la expresión “learning contract” y tiene un sentido estricto muy preciso en el que no tienen cabida todas las guías docentes.

La incorporación de las guías docentes a la vida cotidiana de las universidades españolas ha venido acompañada de cierta polémica en el profesorado. Pero, para la actuación de los defensores universitarios, supone una herramienta que puede permitir garantizar mejor los derechos de las personas involucradas, siempre que su contenido sea claro, no contenga contradicciones y los alumnos la hayan tenido disponible antes del inicio de curso.

Este texto se articula en cuatro partes. La primera intenta recoger algunas situaciones que se presentan a los defensores universitarios. La segunda parte aborda algunas claves de la planificación de las enseñanzas en el EEES. La tercera parte trata de los “contratos de aprendizaje” (que, quizás, mejor cabría denominar “compromisos de aprendizaje”) en sentido estricto y, por último, la cuarta parte incluye algunas propuestas que puedan iluminar la actuación de los defensores universitarios en esta materia.

Debido a que en algunas universidades se utiliza la expresión “guía docente” y en otras “planes docentes”, en este documento se utilizan indistintamente estas dos expresiones.

2. Partimos de la realidad: los casos concretos

En este apartado se presentan sucintamente algunos casos recogidos de la experiencia cotidiana de los defensores. Detrás de estos casos pueden detectarse fácilmente la tensión entre elementos tales como libertad de cátedra de un lado y de otro la coordinación docente y el derecho y deber de las universidades de tener sus opciones globales, como se indicará más adelante. Otra tensión se puede apreciar entre el concepto de contrato (que exige concreción, evitar las ambigüedades, etc.) y el de presupuesto (que es una previsión de lo que sucederá, pero que está sujeto a los imponderables que puedan surgir).

a. Las quejas del profesorado: ¿para qué tantos papeles?

La puesta en marcha de los nuevos títulos de grado y master asociados al EEES ha supuesto, por lo general, un incremento en el número de documentos (y la extensión de los mismos) que deben realizar los profesores. En particular, un plan docente suele ser bastante más extenso que uno de los clásicos programas, pues suele añadir mucha más información. En general, toda la implantación de los sistemas de

garantía de calidad ha originado un incremento del trabajo del profesorado. Esto origina no pocas quejas. La experiencia demuestra que si dejamos de lado a una pequeña minoría existente en todos los colectivos (también entre el profesorado) que siempre ve mal cualquier cambio que modifique su rutina, las nuevas formas de realizar las "guías docentes" no devienen en quejas si el profesorado comprende la finalidad del cambio. La mayor parte de las quejas que presenta el profesorado tienen que ver con la utilidad de los cambios, los beneficios que reportará a los alumnos el esfuerzo extra (muchas veces meramente burocrático y ofimático) con respecto al clásico "programa". En general los profesores universitarios llevamos mal (y eso es a nuestro juicio síntoma de salud) que las altas instancias administrativas nos "ordenen" que determinado procedimiento va a hacerse de una determinada forma a partir de tal momento, sin más. Forma parte de nuestro trabajo cotidiano como docentes e investigadores preguntarnos por el porqué de las cosas. Es lógico por tanto que no se acaten sin más las nuevas normativas y por ello deviene deber de las instancias administrativas justificar en qué medida los cambios administrativos suponen una mejora del proceso académico. La homogeneización de formato para la elaboración de las guías docentes para todas las áreas, titulaciones, materias y disciplinas, puede acabar imponiéndose, pero difícilmente va a dejar espacio a la creatividad, a la motivación del profesorado y, en consecuencia, a la innovación. Encontrar la justa medida entre el objetivo general "que todas las asignaturas tengan guía docente que incluya una serie de mínimos" y en muchos casos el resultado "todas las guías de un mismo grado son prácticamente iguales a excepción del temario y la bibliografía", es una de las tareas más urgentes.

b. Para una misma asignatura ¿cada grupo puede tener una guía docente diferente?

En asignaturas que tienen varios grupos de actividad es frecuente que los profesores difieran de unos grupos a otros. Elaborar una guía o plan docente único para los diferentes grupos que contenga información detallada puede suscitar desacuerdos entre los profesores implicados. Algunos profesores, en tales circunstancias apelan a su libertad de cátedra, que creen limitada si no se les permite una guía docente singular para su grupo de actividad. Por otro lado, los estudiantes reclaman ser tratados en condiciones de igualdad con independencia del grupo en el que estén.

Aunque las razones últimas que puedan llegar a explicar este tipo de "casos"

planteados no pocas veces a los defensores universitarios pueden ser muy variadas, estimamos -grosso modo- que en general este tipo de argumentos (apelar a la libertad de cátedra) surgen como resultado de un conflicto interpersonal entre los profesores encargados de impartir cada uno de los grupos de la asignatura.

La mayor parte de las personas, también los alumnos, considerarían razonable que no hubiera grandes diferencias entre cursar la asignatura "x" en el grupo 1 y cursar la misma asignatura "x" en el grupo 2. Así, no sería de recibo que en un grupo

fuera extremadamente fácil aprobar, se exigiera poco, no hubiera ejercicios fuera del aula y apenas se trabajaran contenidos y en el otro grupo, por ejemplo, resultara muy difícil aprobar, se exigiera mucho y hubiera gran cantidad de tareas no presenciales y el temario fuera inabarcable. Lo lógico sería que tanto los contenidos, como las cargas de trabajo, como los elementos de evaluación, como los criterios de corrección y puntuación fueran sino idénticos muy similares, pues lo contrario supondría un agravio comparativo.

¿Por qué entonces llegan a surgir conflictos? Fundamentalmente por el procedimiento que se sigue para elaborar la guía docente. Los orígenes más frecuentes de conflicto son:

1. Confeción de la Guía o Plan Docente: En ocasiones, sólo uno o algunos de los profesores hace la guía y la impone al resto. El problema se agrava si además quien hace la guía tiene una categoría inferior a la del profesor que tiene que acatarla sin haber tenido oportunidad de participar en su elaboración. (Surge el conflicto habitualmente entre profesores jóvenes y más veteranos de una misma materia. Los veteranos apelan a su experiencia, su dilatada formación y a veces incluso al hecho de que quien pretende imponer la guía fue alumno suyo; los profesores noveles apelan a su mejor preparación, conocimientos más actuales, a veces experiencia externa a la universidad, dominio de la tecnología, etc.).

2. Asignación de "responsable de la asignatura". En algunas universidades existe un procedimiento para designar a uno de los docentes como "profesor responsable de la asignatura". El término puede ser poco afortunado, porque da a entender que el resto "no es responsable", lo que para algunos supone un agravio sino menosprecio. Si la universidad considera que debe haber un "responsable" a efectos, por ejemplo, de firmar las actas, de responder ante los alumnos en relación a determinados hechos administrativos, quizá no estaría de más que el "grupo" de profesores a los que se les ha asignado una misma asignatura se pusieran de acuerdo en la elaboración de la guía docente e igualmente nombraran entre ellos un "supervisor" o "coordinador". La fortuna que puedan tener los grupos de profesores para entenderse entre ellos pasa necesariamente por salvaguardar de un lado la experiencia docente y la categoría de los más veteranos y por otro la capacidad innovadora o creativa de los más jóvenes. En los departamentos donde previamente ya se sepa que dicho entendimiento no va a ser posible, lo más práctico para evitar el conflicto es evitar que determinados profesores coincidan en una misma asignatura y que uno tenga capacidad de decisión sobre las tareas de otro. Para ello, las normativas deben conceder al responsable de los recursos humanos del departamento (el director) cierto grado de libertad que permita construir una "paz" social salvando las diferencias personales que siempre hay y en algunos casos pueden llegar a arruinar la convivencia y generar conflictos que acaben pagando los alumnos.

c. ¿Quién aprueba los planes docentes?

Cada universidad arrastra una tradición o norma diferente en lo relativo a la necesidad o no de que los programas de las asignaturas que elaboraban los profesores

tuvieran que ser aprobados por alguna instancia. En el nuevo contexto del EEES ha surgido una mayor preocupación por la coordinación de las enseñanzas y fruto de ello es habitual que las guías docentes que elaboran los profesores deban ser aprobadas por departamentos, comisiones de calidad, etc. La aprobación de los planes o guías docentes puede también originar problemas en tanto que algunos profesores cuestionan que se pueda limitar su libertad en este ámbito.

d. Limitaciones para elaborar los planes docentes: memorias de verificación.

¿Libertad de cátedra?

Los nuevos planes de estudio deben incluir en su memoria de verificación una información mucho más completa sobre las asignaturas que afecta no sólo a los contenidos, sino también a las estrategias y metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Al establecerse, de entrada, unos objetivos para cada titulación es lógico que cada asignatura tenga sentido en la medida en que contribuya a lograr esos objetivos. Además, algunas universidades (o centros dentro de una universidad) pueden tener diferentes acuerdos que condicionan el modo en que el profesor puede desarrollar una asignatura (tamaño de los grupos de actividad, criterios globales en materia de evaluación, competencias transversales que debe desarrollar cada asignatura, etc.). Una queja que algunos profesores presentan es si no se pueden introducir novedades en la planificación de la asignatura sin tener que hacer los trámites de modificación de la memoria de verificación. Sienten que la memoria de verificación es un corsé rígido.

No cabe duda que la libertad de cátedra es un derecho constitucional, pero también que la libertad de cátedra se refiere únicamente al derecho que asiste a los docentes a enseñar y debatir sin verse limitado por doctrinas o ideologías impuestas. Para algunos autores, la libertad de cátedra forma parte de la libertad académica, que incluye además la libertad en el ámbito de la investigación; el docente público tendría también así libertad para investigar, divulgar y publicar los resultados de sus investigaciones científicas y también el derecho a expresar libremente la opinión sobre la propia institución académica que le ampara sin que pueda existir censura intelectual que le limite.

Pese a la amplitud de aspectos que abarca la libertad académica, también tiene sus limitaciones, como son la sujeción a los planes de estudio aprobados por las instancias administrativas, la libertad de conciencia de los alumnos, etc.¹

Por otra parte es cierto que algunas memorias de verificación son verdaderamente rígidas y que interpretadas en toda su extensión pueden acabar constriñendo la libertad de acción del profesor.

e. ¿Puede haber modificaciones después de cerrarse la matrícula?

Éste es uno de los temas fundamentales que preocupa a estudiantes y profesores en esta materia. Algunos profesores creen que es un disparate tener que hacer una planificación docente detallada (por ejemplo, con la indicación del número de horas que

se dedicará a cada tema o actividad) y que luego no se pueda variar dicha planificación a lo largo del curso, para afrontar las circunstancias sobrevenidas (horas de clase perdidas, temas que suscitan mayor dificultad de la prevista, etc.). En sentido contrario, los estudiantes a veces presentan reclamaciones cuando los profesores se desvían de lo contemplado en la guía o plan docente. Una situación singular que puede presentar problemas es la que se da cuando cambia el profesorado de la asignatura con el curso empezado.

Parece claro que las reclamaciones de los estudiantes derivan del hecho de haberles asegurado que lo establecido en la guía docente es inamovible, de manera que más que una "guía", que no deja de ser una orientación más o menos precisa de lo que será la asignatura, lo que en ella se establece adquiere a los ojos de los alumnos la naturaleza de un contrato. No pocas veces, los profesores se ven obligados a establecer un procedimiento de evaluación o un conjunto de actividades que posteriormente, por la dinámica de la clase o por una previsión errónea por su parte, no pueden cumplir. Parece lógico que si se observan deficiencias en la guía docente que, de no subsanarse, perjudicarán a los alumnos o establecerá para ellos unas condiciones absurdas, deba existir un procedimiento para que los profesores puedan modificarla y adaptarla de forma que cumpla sus objetivos de guiar en el aprendizaje y de servir a los alumnos como pauta para conocer cómo serán evaluados.

f. ¿Con qué precisión hay que elaborar el plan docente?

Este asunto aparece detrás de muchos de los casos referidos. Cuanto mayor sea el nivel de detalle mayores suelen ser las resistencias y críticas del profesorado y mayor el número de potenciales reclamaciones de los estudiantes por presuntos incumplimientos en lo planificado. Muchas universidades han considerado que la concreción y detalle de las Guías Docentes iba a redundar en una mayor transparencia, de manera que han instado a sus profesores a incluir en ellas un exceso de información que, en muchos casos, los alumnos ni leen, pero a la que se acogen en el caso de que surjan conflictos o los alumnos suspendan. Algunos expertos explicaban hace ya una década que la guía docente debía contener consejos, orientaciones que ayudaran a entender al alumno el sentido de la asignatura dentro de un proyecto formativo más amplio que era el Plan de Estudios²

g. ¿Se pueden devolver los precios públicos por matrícula si se incumple la guía docente?

Cuando a la guía docente se le asocia el concepto de "contrato", es lógico que un incumplimiento de la guía docente sea entendido como un incumplimiento de contrato. Por eso, en ocasiones, algunos estudiantes pueden reclamar una anulación de matrícula con devolución de los precios públicos satisfechos, si consideran que ha habido cambios no consensuados respecto de lo contenido en los documentos iniciales.

No obstante, no parece una pretensión que pueda prosperar fácilmente, puesto que lo que los estudiantes consideran un "contrato" es realmente un "compromiso", si

se quiere, de una forma quizá similar al compromiso público que adquieren los partidos políticos cuando presentan su programa a los ciudadanos, a los que alguno podría plantearse denunciar por "incumplimiento". En cada caso habría que ver qué se ha incumplido de la Guía docente y por qué y hasta qué punto el incumplimiento ha impedido la consecución del objetivo perseguido por el alumno al cursar (y pagar) la asignatura, que no es otro que el de adquirir las competencias previstas en ella o bien ese incumplimiento se refiere a cambios en las actividades de enseñanza, aprendizaje y/o evaluación respecto a las planificadas inicialmente y que el estudiante no puede realizar por sus circunstancias personales

El único tipo de Guía Docente que podría llegar a considerarse incumplida desde el punto de vista contractual sería el tipo de guía llamado "contrato de aprendizaje" en sentido estricto, que veremos en el apartado cuarto.

h. ¿Los criterios de evaluación no se han cumplido?

Uno de los epígrafes que incluyen las guías docentes está referido a los criterios de evaluación que se aplican en la asignatura. Quizás sea éste el aspecto que más reclamaciones pueda suscitar por parte de los estudiantes. Los criterios de evaluación pueden ser, en ocasiones, vagos o ambiguos. También pueden ser, algunas veces, contrarios a lo contemplado en la memoria de verificación. A veces, los profesores pueden desviarse de lo incluido en la guía docente por motivos diversos: cambios de profesor a lo largo del curso, incorporación de nuevas actividades de evaluación, etc. Lo importante es que los alumnos tengan claro qué se espera de ellos, qué se espera que hayan aprendido y cómo se prevé comprobar si se han conseguido determinados aprendizajes. Y que lo sepan con tiempo suficiente de reaccionar y trabajar en ese sentido esperado. Si el apartado de evaluación es exhaustivamente preciso lo probable es que la adaptación de esa guía a la realidad del grupo de alumnos haga necesario modificar algún aspecto (un tipo de actividad que no puede realizarse de forma individual porque el número de alumnos desborda las posibilidades de corrección del profesor; un número determinado de experimentos o casos que se ha de reducir por no haberse podido realizar en todos los subgrupos de aula, etc). La buena práctica docente demuestra que los alumnos son razonables si los profesores son razonables y que los alumnos se acogen a la literalidad de lo escrito en la Guía Docente sólo en el caso de que no comprendan qué mecánica ha seguido el profesor para calificarles y si tienen la percepción de que el profesor ha sido arbitrario o injusto.

3. La programación de las enseñanzas en el marco del EEES

a. Del crédito LRU al crédito europeo (ECTS)

Tras la Ley de Reforma Universitaria (LRU, 1983) las titulaciones oficiales

de la universidad española se empezaron a planificar utilizando el crédito como unidad de medida. Como es sabido el crédito que la LRU introdujo medía el tiempo en el que el profesor y el estudiante coincidían en las actividades de enseñanza y aprendizaje. Se supone que el profesor dedicaba más tiempo a la docencia que el que se cuantificaba en los créditos (tiempo de preparación de clases, corrección de exámenes, etc.) y que el estudiante también dedicaba más tiempo a su proceso de enseñanza y aprendizaje (estudio personal, realización de trabajos, etc.). Una asignatura normal que tuviera, por ejemplo, 6 créditos, tenía por lo general 60 horas de clase. La planificación de la asignatura era el ejercicio de distribución de esas 60 horas de clase y eso es lo que se recogía (con frecuencia sin hacer mención al reparto de horas) en el temario de la asignatura.

El RD 1125/2003 introduce el “crédito europeo” (ésta es su denominación oficial en el BOE, aunque cada vez más se le conoce como “crédito ECTS”). Las nuevas enseñanzas universitarias asociadas al EEES han sido planificadas en términos de estos créditos europeos desde 2005. El crédito europeo pretende cuantificar todo el tiempo de trabajo (presencial y no presencial) que debe invertir un estudiante promedio para alcanzar unos determinados resultados de aprendizaje. El valor del crédito europeo aparece en el BOE en una horquilla entre 25 y 30 horas. En general se ha escogido el umbral inferior (25 horas) por las universidades. Así, una asignatura de, por ejemplo, 6 créditos europeos, debe recoger actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación que totalicen $6 \times 25 = 150$ horas de trabajo del estudiante. La planificación de la asignatura debería partir de explicitar cuáles son los resultados de aprendizaje que se esperan de la misma e incluir la secuencia de actividades que debe realizar el estudiante para alcanzar esos resultados. En definitiva, se podría decir que los profesores, al planificar la asignatura, hacen un “presupuesto” en el que planean cómo van a invertir ese capital humano que son las 150 horas de trabajo del estudiante.

Siguiendo con esa metáfora del “presupuesto”, cabe decir que ninguna empresa o institución funciona sin presupuesto. Eso no significa que, a lo largo del “ejercicio presupuestario” no puedan surgir imprevistos que obliguen a desviaciones presupuestarias. Pero la experiencia de la existencia de desviaciones presupuestarias no debe llevar a la conclusión de que es mejor funcionar sin presupuesto, si no a revisar el presupuesto en el mismo ejercicio o de cara a otros ejercicios.

Conceptualmente se dice que la implantación del EEES implica que la planificación de las enseñanzas se debe hacer en un proceso descendente, en el que en primer término se establecen los resultados de aprendizaje y, posteriormente se concretan las estrategias de enseñanza y aprendizaje que se traducen en una secuencia de actividades que implican un tiempo de trabajo del estudiante, que debe coincidir con el asignado a esa asignatura. Es decir, primero debemos plantearnos qué resultados deseamos obtener y, luego, cómo podemos lograrlo teniendo en cuenta las circunstancias y el tipo de estudiantes que tenemos.

b. La transparencia como elemento esencial del EEES

Una de las claves del EEES es la transparencia en todos los procesos. En efecto, la transparencia es un elemento esencial en los sistemas de garantía de calidad, que son básicos para inspirar la confianza mutua que permita la movilidad de los estudiantes y titulados en todo el EEES. La transparencia supone un cambio cultural significativo en algunos de los procesos a los que estábamos acostumbrados en las universidades españolas. Por ejemplo, no había costumbre de difundir los resultados de los estudiantes (tiempo medio requerido para completar los estudios o para acceder a un empleo). En particular, la información que un potencial estudiante tenía referida a los estudios que se ofertaban era bastante escueta: denominación de la asignatura, temario, bibliografía y horario. Poco había respecto a las metodologías de evaluación y, menos aún, respecto a las estrategias seguidas en la enseñanza. Incluso no era habitual que se recogiera el número de horas de clase que se dedicaría a cada tema.

Esto explica que, por ejemplo, la memoria de verificación que se presenta cuando se diseña una nueva titulación tenga muchos más elementos que los que contenían los anteriores documentos de los planes de estudios.

Este cambio cultural que supone el aumento de la transparencia en todos los procesos universitarios ha implicado un notable aumento en el tiempo que debe dedicar el profesorado a estas tareas, lo cual ha originado no pocas críticas pues, además, con frecuencia este incremento de dedicación no es reconocido. Además, se junta con un cierto “papanatismo” que se ha dado al considerar que era necesario cambiar todas las metodologías docentes, lo cual lleva a que muchos docentes se sientan, con razón, heridos como si todo lo realizado hasta entonces hubiera sido erróneo. Se corre el riesgo de querer ejecutar demasiados cambios de forma simultánea y que, al final, se dé un rechazo global.

c. ¿Qué elementos debe incluir la guía docente?

No existe un estándar de plan docente o guía docente. El mero hecho de que se utilicen diversas denominaciones es suficientemente ilustrativo de ello. Los elementos más usuales son:

- x Objetivos de la asignatura. En esta cuestión hay modelos que distinguen entre objetivos y competencias y, dentro de estas últimas introducen varios tipos (generales, específicas, instrumentales, interpersonales, sistémicas, etc.)*
- x Secuencia de temas que se desarrollarán en la asignatura con indicación del tiempo que se dedicará a cada uno. Algunos planes o guías docentes concretan todavía más al incluir la secuencia de todas las actividades que debe realizar el estudiante (tanto presenciales como no presenciales) reseñando el tiempo de trabajo de cada una de ellas y, en*

ocasiones, su vinculación a los objetivos de la asignatura).

- x Bibliografía y otros recursos de apoyo a la asignatura.*
- x Criterios e instrumentos de evaluación que se seguirán en la asignatura.*

d. La guía docente en el marco de una titulación y universidad concreta

En el marco de la LRU, a la hora de elaborar uno de los clásicos programas, el profesorado tenía como referencia obligada el plan de estudios aprobado y publicado en el BOE. Para cada asignatura éste sólo tenía unas pocas palabras referidas a una breve descripción de los contenidos de la asignatura y el número de créditos (y, por tanto de las horas de clase) de la misma, distinguiendo entre los de carácter teórico y los de carácter práctico.

En el nuevo contexto de las enseñanzas del EEES en España, el escueto plan de estudios ha sido sustituido por una completa memoria de verificación, que contiene muchos elementos que condicionan la elaboración de cada guía docente. Así, las memorias de verificación contienen información referidas a las metodologías docentes que se seguirán en los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Parece lógico que quienes evalúan una propuesta de plan de estudios deban tener elementos que les permita comprobar que las declaraciones que se hacen en forma de objetivos de la titulación, resultados de aprendizaje, competencias, etc. se concretan en las diversas asignaturas, de modo que se pueda comprobar que la planificación de la titulación asegura el logro de esos objetivos finales.

Del mismo modo, es totalmente lógico que cada profesor no tenga libertad total a la hora de elegir sus estrategias docentes. Así, a la hora de pensar en el modo de invertir las horas de trabajo del estudiante derivadas de los créditos europeos de su asignatura, el profesor no puede decidir el porcentaje de presencialidad, o el tamaño de los grupos de estudiantes, por las evidentes repercusiones en la plantilla que ello conlleva. Es lógico que existan directrices de cada universidad en estas cuestiones.

e. El contrato de aprendizaje

Algunos teóricos del EEES y pedagogos han introducido la idea del "contrato de aprendizaje" con carácter general para todas las guías docentes, considerando que la guía docente puede ser considerada una especie de "contrato", donde una de las partes contratantes sería el estudiante que se matricula y la otra la universidad en la que se realiza la matrícula. Esta idea de considerar todas las guías docentes una especie de "contrato de aprendizaje" no debe llevarnos a confundir el contrato de aprendizaje en sentido estricto (al que quizás sería mejor denominar "compromiso de aprendizaje"), que es un tipo de itinerario formativo que debería formar parte de la guía docente de cada asignatura y que puede utilizarse como itinerario general o específico para un determinado grupo de

alumnos.

A nuestro juicio, considerar todas las guías docentes como "contratos de aprendizaje" es desvirtuar un instrumento que puede resultar muy útil incluso con carácter general allí donde es posible. Pese a ello, algunos autores hablan de las guías docentes como contratos de aprendizaje porque consideran que todas las guías docentes comparten con ellos algunas características que deberían siempre respetarse:

- x No contener ambigüedades.*
- x No cambiarse si no es con consentimiento de las partes.*
- x Debe conocerse antes de empezar las actividades docentes (idealmente antes de la matrícula)*
- x No contener "cláusulas leoninas o abusivas".*

La idea de la guía docente como un contrato de aprendizaje en términos generales tiene sus limitaciones pues:

- x Hay poco o ningún margen para negociar el texto del contrato con cada estudiante.*
- x Un elemento esencial de la guía docente es el trabajo personal del estudiante que, normalmente, se desarrolla de forma no presencial y, por eso, es muy difícil que el profesor pueda verificar el tiempo dedicado por el estudiante a esta tarea.*
- x EL desarrollo de un curso puede presentar circunstancias sobrevenidas que hacen que el plan docente previsto deba sufrir desviaciones.*

Sin embargo, el contrato de aprendizaje en sentido estricto va más allá de estos rasgos genéricos que todas los tipos de Planes o Guías Docentes comparten. Veámoslo.

4. Los contratos de aprendizaje en sentido estricto

Aunque en España se ha generalizado la expresión "contrto de aprendizaje" como traducción de "learning contract", sus características jurídicas hacen aconsejable el empleo de la expresión "compromiso de aprendizaje", pues el mismo no contiene los elementos de un contrato. La primera característica de un compromiso de aprendizaje o learning contract es su carácter individual. De acuerdo con Miguel Díaz (2006)³ el compromiso de aprendizaje puede definirse como un acuerdo establecido entre el profesor y el estudiante para la consecución de unos aprendizajes a través de una propuesta de trabajo autónomo, con una supervisión por parte del profesor y durante un periodo determinado. Es básico que en el compromiso de aprendizaje exista una contraprestación mutua que implique personalmente a los contratantes (al profesor y al alumno) y que se concrete el plazo de ejecución.

Dicho esto cabe señalar que, a su vez, el concepto «compromiso de

aprendizaje» ha evolucionado entre los propios especialistas (pedagogos, psicólogos educativos, psicopedagogos) de una forma de abordar la diversidad de niveles de aprendizaje de un estudiante a un mero instrumento de formalización entre profesor y alumno que sólo pretende implicar al alumno en la tarea de aprender y al profesor en la tarea de realizar retroacciones que ayuden al alumno a proseguir. No es aquí el lugar de debatir si el compromiso de aprendizaje cumple una función de atención a la diversidad o si es un mero instrumento formal para concienciar al alumno de su responsabilidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, baste señalar lo que a juicio de los expertos tienen de positivo dichos contratos:

4.1. Ventajas de los compromisos de aprendizaje

x Implicación personal de los firmantes: profesor y alumnos son conscientes de su responsabilidad mutua, escenifican el acto de firma, conservan una copia escrita ambas partes y, en definitiva, se sienten más obligados a cumplir (especialmente el alumno).

x Negociación: el compromiso supone una negociación de aquellos aspectos del proceso de aprendizaje que puedan negociarse. Así por ejemplo, dependiendo de las circunstancias personales del alumno, de sus habilidades, de sus preferencias, pueden adaptarse el calendario de presentación de los trabajos, los formatos de presentación, las modalidades de evaluación, la forma de adquirir determinadas habilidades y conocimientos, etc.

x Responsabilidad: El alumno se hace responsable de su propia formación, analiza junto con el profesor sus necesidades formativas (que pueden incluir conocimientos que debería tener y no tiene, por ejemplo), decide sus centros de interés de acuerdo con el programa docente, escoge qué estrategias de aprendizaje le son más favorables para conseguir los objetivos propuestos por el profesor (resúmenes, lecturas, resolución de problemas, comentarios de textos, etc.), acuerda con el profesor qué sistema de evaluación resultará adecuado a los objetivos de la asignatura etc.

En general, los expertos aseguran que:

x Autonomía y motivación: Los compromisos de aprendizaje conceden autonomía a los alumnos, los motiva a participar y a responsabilizarse de su aprendizaje, les da la tranquilidad de que si siguen el compromiso y los pasos contenidos en él lograrán superar la asignatura. El profesor, por su parte, garantiza a su alumno su colaboración, para corregirle, guiarle y realizar un seguimiento de su progreso.

x Estructura: el compromiso de aprendizaje proporciona un esquema formal para estructurar las actividades del aprendizaje, lo que resulta de gran importancia para muchos estudiantes que carecen de hábitos de estudio, necesitan secuenciar las tareas para abordarlas o saber de antemano el esquema que seguirá su proceso.

En este escenario, no hay duda de que el compromiso de aprendizaje supone una nueva forma de enseñanza en la que el alumno asume un papel central pues se compromete junto con el profesor a realizar una serie de actividades que demuestren al profesor que ha adquirido las destrezas, habilidades, competencias y conocimientos que la asignatura preveía. Lo verdaderamente importante es el compromiso del alumno por hacerse responsable de su proceso de aprendizaje y el compromiso del profesor de ofrecerle retroalimentación que mejore su avance autónomo.

Puede encontrarse un buen resumen de los distintos enfoques que ha recibido el

"compromiso de aprendizaje" según distintos autores en García Lillo (2007) ⁴

Vemos pues que, como itinerario formativo, el compromiso de aprendizaje es una modalidad de enseñanza que bien puede aplicarse de forma individual sólo a un alumno en concreto o aplicarse a un colectivo o grupo de clase como modalidad escogida por el profesor para su asignatura. Si el compromiso de aprendizaje se ofrece sólo a los alumnos en los que concurren determinadas circunstancias (repetidores, alumnos que trabajan y no pueden asistir a clase, u otras), la ventaja que supone esa modalidad de enseñanza queda limitada a unos pocos beneficiarios, de manera que la Guía Docente marca una modalidad o itinerario formativo general para el grupo de clase y se ofrece como itinerario alternativo el compromiso de aprendizaje para situaciones tasadas.

Si el compromiso de aprendizaje es una modalidad reservada en exclusiva a los alumnos que cumplan determinados requisitos, entonces es importante que la Guía Docente general concrete cómo se puede optar por ese itinerario alternativo denominado "compromiso de aprendizaje", a fin de que todos los alumnos sepan de su existencia y vean si cumplen o no las condiciones para poder elegirlo⁵. Su público conocimiento debe impedir que el compromiso de aprendizaje sea visto como con compromiso privado entre partes que genere la sospecha de que determinados alumnos obtienen un trato de favor al haber pactado con el profesor unas condiciones de trabajo y evaluación distintas al resto de la clase.⁶

Existen no obstante ya experiencias satisfactorias en el ámbito de la enseñanza universitaria que avalan el uso de los compromisos de aprendizaje

como modalidad docente para un grupo de clase, en cuyo caso podríamos decir que la propia guía docente es el resultado de un contrato de aprendizaje colectivo⁷ La diferencia fundamental entre una guía docente al uso (que no tiene de contrato más que el hecho de que quien se matricula queda sujeta obligatoriamente a lo que el profesor haya puesto en ella) y un “compromiso de aprendizaje” como modalidad de guía docente para todo un grupo de clase es el hecho que ese contrato de aprendizaje colectivo se ha negociado previamente con el conjunto de alumnos. Así, la Guía Docente que los alumnos “conocen” con anterioridad a la matrícula avisa de que dicha guía es un mero “borrador” que se deberá negociar de forma definitiva entre el profesor y el conjunto de la clase cuando empiece el curso. Los aspectos a negociar “colectivamente” son numerosos y el profesor puede (y debe) ya haber diseñado un borrador orientativo de lo que se pretende trabajar, qué métodos se propone utilizar y en qué plazos se secuenciarán las actividades de evaluación, pero al implicar a los alumnos en el cierre definitivo de determinados aspectos se asegura de que los alumnos lo conozcan y también que se responsabilicen de lo que han pactado.⁸

4.2. El uso de la modalidad «compromiso de aprendizaje» como instrumento apto para lograr la inclusión de alumnos con problemas de salud mental.

Deseamos finalmente apuntar un posible uso de los compromisos de aprendizaje como una posible vía de solución de determinados casos que se nos plantean en nuestro quehacer como Defensores. Cada vez son más frecuentes los conflictos planteados en las Defensorías en los que de alguna forma concurren como actores alumnos con algún tipo problemática especial que afecta el ámbito de la salud mental (tanto si se conoce su diagnóstico como si comporta reconocimiento de algún grado de discapacidad).

El tratamiento de los problemas de salud mental en el ámbito universitario daría para una ponencia específica. Aquí trataremos simplemente de apuntar la posibilidad de que los compromisos de aprendizaje sean un instrumento útil para mejorar la inclusión de los alumnos con estos tipos de problemas y a la vez sirvan para hacer algún tipo de recomendación práctica a los docentes que se encuentran con este alumnado.

Bajo el epígrafe "salud mental" se engloban definiciones variadas sin que exista, al menos para la Organización Mundial de la Salud, una definición oficial. El concepto engloba una serie de estados de equilibrio del ser humano con su entorno, que van desde la sensación de bienestar subjetivo a la autonomía personal, el equilibrio afectivo y la estabilidad emocional, todos ellos aspectos claramente variables dependiendo del entorno cultural de las personas, pues cada cultura

acepta unas determinadas pautas de relación de las personas con la realidad como adaptadas y socialmente válidas y reconocidas.

Dejando claro que la "salud mental" no es el opuesto a "enfermedad mental", es decir, que la ausencia de un desorden mental no implica necesariamente que se tenga un buen estado de salud mental, lo cierto es que de la observación del comportamiento de las personas en su vida cotidiana podemos deducir un mayor o menor grado de salud mental.

Los elementos observables son por lo general conductuales y de comportamiento, de manera que para valorar el grado de salud mental de una persona atendemos a aspectos como: -su agrado de autonomía, -su capacidad para manejar situaciones conflictivas, -la actitud con que afronta y asume sus responsabilidades, -la forma en que maneja sus relaciones interpersonales; -la manera como supera sus frustraciones y tensiones; -la forma en que maneja sus capacidades y competencias, etc. La existencia de alumnos con dificultades de adaptación a las dinámicas del aula, calificados por los más expertos como "alumnos con conductas disruptivas" y por el resto simplemente como "alumnos conflictivos", hacen a diario más difícil la tarea de los docentes. Se trata en algunos casos de alumnos con un claro trastorno de personalidad, o simplemente antisociales, sin necesidad de que tengan diagnosticada ninguna "enfermedad mental", pues bien, en este tipo de alumnado, que responde generalmente bien a la atención personalizada, al "trato" especial, son candidatos idóneos para optar a un compromiso de aprendizaje en sentido estricto.

Veamos en este caso las ventajas para los alumnos:

x Asumir responsabilidades: el compromiso de aprendizaje le dará la oportunidad, quizá por primera vez, de ser tratado como un adulto responsable, de comprometerse, de conseguir la confianza de otra persona (el profesor), de plantearse metas realistas que sea capaz de cumplir.

x Estructuración: el compromiso de aprendizaje establece objetivos, trabajar por objetivos exige que el profesor tenga muy claro qué tiene que hacer el alumno para garantizar que aprenderá (conceptos, habilidades, actitudes) llevando a cabo determinadas tareas y también exige que el alumno entienda qué deberá hacer para demostrar que lo ha aprendido.

x Autoestima: establecer metas sucesivas con una progresión de dificultad adecuada para garantizar el éxito, ayuda a mejorar la autoestima del alumno, le ayuda a mejorar su autoimagen y a ganar confianza y seguridad, lo que en perfiles inseguros, temerosos o muy susceptibles a la

crítica, sirve de ayuda.

x Respeto a las normas: las normas de funcionamiento de la asignatura, al ser pactadas con el propio alumno, devienen más imperativas que las de carácter general a las que el alumno antisocial, por ejemplo, tiene más a rebelarse.

x Aceptación social: si el compromiso de aprendizaje funciona y es convenientemente seguido y revisado por el profesor, logrará que el alumno tenga el éxito esperado, de manera que el éxito le ayudará a sentirse reconocido en su grupo de clase, generando menos problemas de convivencia en el aula.

x Autoreconocimiento: la mayor dificultad puede residir en lograr que el alumno acepte la firma de un compromiso de aprendizaje ad hoc. Entrará en juego aquí la habilidad del profesor para convencerle de las ventajas de este procedimiento para él, que en ningún caso debe sentir que el trato diferencial obedece a un menoscabo de sus capacidades o aptitudes, sino, contrariamente, que es el resultado de la apreciación de que ese proceso le permitirá poner en valor todas sus aptitudes y valores. No puede olvidarse en ese sentido la reflexión del sociólogo Sousa Santos: “Todos tenemos derecho a ser iguales cuando la diferencia nos disminuye; todos tenemos derecho a ser diferentes cuando la igualdad nos descaracteriza” (2001)⁹

5. Ante la actuación futura de los defensores universitarios: propuesta de orientaciones de actuación

La última parte de este texto pretende proponer para la discusión, la reflexión y el debate una serie de cuestiones clave que los defensores universitarios podrían tener en cuenta como orientaciones a la hora de abordar los casos que se les planteen relativos a esta materia.

- a. Las guías docentes deben ser públicas antes de la matrícula.*
- b. Los planes o guías docentes deben ser aprobados por alguna instancia externa al profesor que tenga la responsabilidad global de la titulación en que se encuadra la asignatura, pero evitando la percepción de que existe un superior jerárquico capaz de invalidar nuestra libertad como docentes.*
- c. Los elementos más críticos (sobre todo los criterios de evaluación) no deben ser ambiguos.*
- d. Si se aprecia que es conveniente cambiar una guía docente y ello implica cambiar la memoria de verificación, se debe poner en marcha el mecanismo de cambio de dicha memoria. Además, si hay que cambiar una guía docente una vez iniciado el curso debe haber una aprobación por parte de algún órgano*

colegiado y, caso de afectar a elementos esenciales como la evaluación, ser consensuada con los estudiantes.

e. Un incumplimiento grave de la guía o plan docente podría ir acompañado (entre otras medidas) por la posibilidad de que los estudiantes anularan su matrícula. En casos graves de incumplimiento de la prestación del servicio, podría corresponder la devolución de los correspondientes precios públicos.

f. La elaboración del plan docente, respetando el marco de la memoria de verificación de la correspondiente titulación, debe dejar espacio al ejercicio del derecho a la libertad de cátedra de los profesores.

g. Es posible (e incluso recomendable) que la guía docente pueda ofrecer alternativas para que los estudiantes puedan elegir (por ejemplo en los sistemas de evaluación).

h. El compromiso de aprendizaje, en sentido estricto, reporta innumerables ventajas para lograr una atención personalizada de los estudiantes que ponga en valor sus cualidades, aptitudes y extraiga de cada uno de ellos lo mejor de sí mismo.

i. Debe recomendarse el uso del compromiso de aprendizaje especialmente en los casos que se observe que la causa de las quejas o conflictos tienen como trasfondo un problema que puede tener que ver con cuestiones problemas personales o de salud mental.

j. De cara a próximos encuentros de la CEDU se propone tratar el tema de la libertad de cátedra y los conflictos entre vida académica y salud mental.

¹ Puede consultarse in extenso el artículo de Simón Torres, M.L. y Selva Tobarra, J.L. "Los límites de la libertad de cátedra" publicado en http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos/pdf/revista10/10_13.pdf

² Puede consultarse las indicaciones que en 2004 hacía M. A. Zabalza en su "Guía de guías docentes" y que fueron adoptadas en muchas universidades como medidas áulicas. <http://www.upcomillas.es/eees/Documentos/guiaplant.pdf>

Miguel Díaz, M. de (coord.). Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el marco del EEES, 2006. [en línea] [fecha de consulta: 12-10-13] http://www.publicacions.ub.es/revistes/edusfarm0/news/mario_de_miguel.pdf

⁴ García Lillo (2007): "Investigación en experimentación e implementación del EEES: el contrato de aprendizaje y su pedagogía en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior" <http://www.eduonline.ua.es/jornadas2007/comunicaciones/3A4.pdf>

⁵ Lo ideal sería que esta metodología fuera general para todos los alumnos, pero el número de alumnos por grupo hace generalmente imposible extender el procedimiento a menos que los "contratos" establezcan compromisos muy similares en todos ellos para el profesor, quien de lo contrario vería multiplicada su tarea por un número equivalente al del número de alumnos.

⁶ Puede consultarse in extenso la experiencia de la aplicación del contrato de aprendizaje a determinadas materias de Derecho en Franquet Sugrañes et al. (2006) [en línea] [fecha de consulta: 16- 10-13]

http://campus.usal.es/~ofeees/NUEVAS_METODOLOGIAS/AUTONOMO/Franquet%20Sugra%F1es%20et%20al%20-%20Contrato%20de%20aprendizaje%5B2%5D.pdf

⁷ La guía docente como una especie de "convenio colectivo" negociado en forma de "contrato de aprendizaje" para todo el grupo de clase.

⁸ El profesor puede dar a escoger, por ejemplo, entre preparar un tema entre tres escogidos por él o permitir elección libre; entre recomendar libros de problemas resueltos para autoconsulta de los alumnos o resolución de ejercicios en la pizarra ante los compañeros; entre contestar en un foro preguntas planteadas por los compañeros o a planteadas por el profesor, etc. Pueden verse los resultados de la aplicación de esta modalidad de enseñanza en la asignatura Ingeniería Básica en la Universidad del País Vasco en <http://www.meatze-herri-lan-ingeniaritza.ehu.es>

⁹ Sousa Santos, B. "As Tensões da Modernidade", en: Fórum Social Mundial, Biblioteca das alternativas, 2001.

7. ANEXO III

TÍTULO V ♦**EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA****Artículo 207.**

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

Artículo 208.

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

Artículo 209.

Son funciones del Defensor de la Comunidad Universitaria:

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

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

Artículo 210.

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

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

Artículo 211.

Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a cooperar, con carácter urgente y preferente, con el Defensor de la Comunidad Universitaria en el ejercicio de sus funciones. El Defensor podrá acceder, de acuerdo con la normativa vigente, a los expedientes, documentos o datos que considere necesarios y recibir la información que demande a los diferentes órganos universitarios. La información recabada en el curso de cualquier investigación tendrá carácter estrictamente confidencial. Sus decisiones e informes no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 212.

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

Artículo 213.

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

Artículo 214.

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

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA ♦

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

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

TÍTULO II

NOMBRAMIENTO Y CESE

Artículo 2

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

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

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

Artículo 3

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

TÍTULO III

COMPETENCIAS Y GARANTÍAS EN EL EJERCICIO DEL CARGO

Artículo 4

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

Artículo 5

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

Artículo 6

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

Artículo 7

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

Artículo 8

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

Artículo 9

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

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS

Artículo 10

1. El Defensor podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación para el esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Universidad en

cualquiera de sus instancias, en relación con los miembros de ésta.

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

Artículo 11

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

Artículo 12

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

Artículo 13

1. El Defensor registrará y acusará recibo de las quejas que se formulen, que tramitará o rechazará sin prejuzgar la veracidad de su contenido. En este último caso, lo hará en escrito motivado; pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender haya alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.
2. El Defensor no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté

pendiente resolución judicial o expediente administrativo sancionador y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso, velará por que la Universidad resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

3. El Defensor rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación implique perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

Artículo 14

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

Artículo 15

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

Artículo 16

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

Artículo 17

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

Artículo 18

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

Artículo 19

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

TÍTULO V

PROCEDIMIENTO EN LAS ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Artículo 20

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

Artículo 21

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

Artículo 22

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

TÍTULO VI

RESOLUCIONES, NOTIFICACIONES E INFORMES

Artículo 23

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

Artículo 24

1. El Defensor, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades

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

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

Artículo 25

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

Artículo 26

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

Artículo 27

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

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

TÍTULO VII

APOYO INSTITUCIONAL AL EJERCICIO DEL CARGO

Artículo 28

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

Artículo 29

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL

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

DISPOSICIÓN FINAL

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

**OFICINA DEL DEFENSOR
DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

D. Eugenio Baraja Rodríguez

ADJUNTOS DEL DEFENSOR

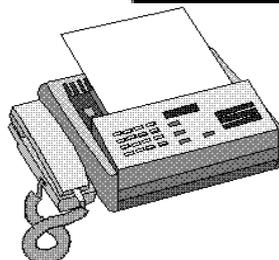
D^a. M^a. Jesús de la Calle Velasco- Sector P.D.I.

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

D. Pablo Esteban Pascual - Sector Estudiantes

COMO CONTACTAR CON EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

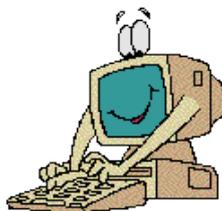
Por correo electrónico: defensor@uva.es



983 - 42 37 91



983 - 42 37 90



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



Defensor de la Comunidad Universitaria
Edificio Rector Tejerina
Plaza de Santa Cruz, 6, 2ª planta 47002 Valladolid

