



MEMORIA

2015-2016

---

DEFENSORÍA DE LA COMUNIDAD  
UNIVERSITARIA



Noviembre, 2016

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 2015 y el 31 de agosto de 2016.

**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	pag.
1. PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA .....	5
2. ACTUACIONES REALIZADAS .....	11
2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES .....	11
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 .....	33
2.5. INFORMES.....	36
2.6. OTRAS ACTUACIONES.....	42
3. CONCLUSIONES.....	46
4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS AFINES.....	57
5. ANEXO I (Referencias estadísticas) .....	61
6. ANEXO II (Documentos del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios) .....	82
7. ANEXO III (Estatuto y Reglamento del Defensor).....	87



## 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*.

Una año más conviene reiterar que esta función estatutaria se traduce, de hecho, en un deber, en consonancia con el cual el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria en su Art. 26.1 dispone que: *“El Defensor dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico”*.

Aunque se trata de una Memoria de gestión de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se debe considerar que por sus dependencias pasan cada curso académico un número considerable de personas pertenecientes a los distintos colectivos, centros 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 solo a dar a conocer la actividad de la Institución, también intenta transmitir a este Claustro y, por extensión, al conjunto de la comunidad universitaria, algunos de los problemas e inquietudes 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 2015 y el 31 de agosto de 2016, constituye la decimoseptima de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria, y se corresponde con las actuaciones ejecutadas bajo responsabilidad de D. Eugenio Baraja Rodríguez, que ha ocupado el cargo de Defensor de la Comunidad Universitaria hasta junio de 2016

Desde el punto de vista de la Institución, el hecho más relevante del referido periodo lo constituye el cambio en la titularidad de la Defensoría. El anterior Defensor, profesor

Eugenio Baraja Rodríguez, dejaba el cargo tras haber cumplido el periodo de cuatro años previstos en el Reglamento y en los Estatutos (art. 208.3). Tras el correspondiente proceso electoral, la candidatura presentada por la profesora Milagros Alario Trigueros que fue avalada por este Claustro en su sesión de 25 de mayo, tomando posesión de la Defensoría el día 7 de Junio. El resto del equipo, tras el compromiso de continuar en su cargo la Adjunta por el Sector del Personal de Administración y Servicios, María Muñoz, y la Adjunta por el Sector de Estudiantes, M<sup>a</sup> del Carmen Martínez San Millán, estudiante de 5º Curso de la titulación conjunta en Derecho y Dirección y Administración de Empresas (DADE), se completó con la incorporación como Adjunto por el Sector del Profesorado de D. Enrique Delgado Huertos, profesor de la Facultad de Educación del Campus de Palencia.

También se ha de informar a este Claustro que, como ya ocurriese con la del curso 2014-15, y con el afán de reducir el consumo de papel, ahorrar recursos a la Universidad de Valladolid en materia de costes de edición y aprovechar 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...*”, el presente documento estará disponible en la página Web de la UVA, concretamente en el apartado dedicado a la Institución del Defensor Universitario.

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, se afianza 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: **la Intervención** (2.3), reservando 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 la modalidad de **Consulta orientativa** (2.2), la más versátil y ágil de los procedimientos utilizados 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 relaciones institucionales, las mediaciones y a las nuevas funciones asumidas por esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria.

El contenido de la presente Memoria mantiene la estructura básica de las anteriores, compuesta de un núcleo fundamental titulado: “Actuaciones realizadas” (1 de Septiembre de 2015 a 31 de agosto de 2016) 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 relaciones institucionales de la Oficina del Defensor, particularmente con otros defensores universitarios y órganos afines,. En este sentido, se hace explícita mención de las sesiones de trabajo realizadas en los Encuentros Estatales de Defensores Universitarios, 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, los documentos, recomendaciones y comunicados más relevantes que se eleven desde estos foros.

Por último, se agregan tres Anexos. Al margen del referido anexo segundo, en el primero se cuantifican y elaboran estadísticamente los resultados, y en el tercero se reproducen las normas que rigen las tareas de la Defensoría.

- (ANEXO I): Referencias Estadísticas
- (ANEXO II): Documentación del XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios
- (ANEXO III): Estatutos de la Universidad de Valladolid (articulado que hace referencia a la figura del Defensor) y Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria

Dicho esto, y haciendo un primer balance de datos, se ha de señalar que en el periodo que nos ocupa (2015-16), 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 **179** 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 ya que las 179 actuales se alejan de las 193 tramitadas el curso anterior y está a mucha distancia de las 250 tramitadas en 2012-13, curso en el que se alcanzó el techo de actuaciones de la última década de funcionamiento de la Oficina del Defensor en la Universidad de Valladolid.

Asimismo, desagregadas estas por el tipo de actuación, cabe destacar que han disminuido levemente las intervenciones (87 frente a las 90 del curso anterior y a las 118 del precedente) y los expedientes tramitados como Quejas (3, frente a los 2 y 10 de los cursos anteriores considerados), así como las consultas orientativas (87 frente a 101 en los cursos anteriores). Independientemente de la complejidad de los temas tratados, la disminución en el volumen de afluencia parece apuntar una cierta “relajación” en el nivel de tensión que la Universidad ha vivido con especial intensidad en los cursos precedentes, y que, como se daba cuenta en memorias anteriores, resultaba producto de la inquietud, malestar y hasta crispación vivida entre estudiantes, profesores, investigadores y personal de administración y servicios como consecuencia de la subida de tasas académicas, los recortes en las ayudas, becas, o la precariedad laboral. Una situación que, con todo, no debe entenderse superada ni supone que los problemas hayan desaparecido. Siguen estando presentes, y los motivos de conflicto responden tanto a la pervivencia de rigideces y situaciones que parecen encontrar dificultades para su mejora, como a otras que son de nuevo cuño.

En todo caso, conviene ponerlos de manifiesto de manera organizada, clasificándolos, como ocurre en el resto de Defensorías del país, 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, 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 y Docencia, 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, ocurrió, por ejemplo, en el periodo de referencia de la memoria correspondiente al curso anterior, con los fallos detectados en la fase de auto matrícula que dispararon las solicitudes de actuación. En este curso académico, tal circunstancia no ha acontecido, lo que explica que hayan prevalecido las quejas individuales sobre temas más o menos variados, lo que no es óbice para que se constaten ciertas cuestiones que han focalizado la inquietud, como la aplicación de las Normas de Progreso y Permanencia, o la aprobación del Calendario Académico 2015-16.

En todos los casos, 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 utilizando las herramientas propias de una Institución “constructora de consensos, facilitadora de diálogos y desactivadora de conflictos” y, por supuesto, tratando los distintos tipos de reclamación (Consultas, Intervenciones y Quejas) con la confidencialidad e independencia inherente a su naturaleza 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 dos 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 prevención y actuación en materia de acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito de la Universidad de Valladolid* (BOCYL, nº 200, de 17 de octubre de 2014).

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.

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 del equipo de la Defensoría 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 nuestro reconocimiento a cuantas personas han acudido y acuden a la ODCU por su confianza, así como al Sr. Rector Magnífico, Vicerrectores/as y demás Órganos de Gobierno, Decano/as y Directores/as de Centros, Directores/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 2016

## 2. ACTUACIONES REALIZADAS ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2015 Y EL 31 DE AGOSTO DE 2016

### 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 de 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 2015-2016 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 (2.1) 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 de la Comunidad Universitaria, en adelante ODCU. (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 2015 hasta el 1 de septiembre de 2016 el total de Consultas Orientativas atendidas asciende a **87**.

Dichas Consultas se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** Se han recibido 3 consultas orientativa en este apartado relativas a la *Selectividad y Preinscripción*
- **Becas y ayudas.-** En este periodo, se ha atendido 1 consulta orientativa, siendo el subapartado en cuestión relativo a la *Beca Erasmus*
- **Docencia e Investigación.-** En este apartado se han computado 11 consultas orientativas, siendo los subapartados muy variados, entre los que cabe destacar los relativos a los *Horarios*, las *Prácticas* y la *Actividad Docente*. Así mismo ha sido llamativo el nº de consultas sobre *Tercer Ciclo*.
- **Exámenes.-** Es el área que presenta mayor número de solicitudes de orientación, con 24 consultas atendidas (un 27,58% del total de las consultas recibidas). Los temas son muy diversos dentro de este campo.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Se han computado 14 consultas orientativas, destacando el subtema *Matrícula*, entre otros como *Tasas* o *Modificación de Matrícula*.
- **Normativas.-** En este apartado se han atendido un total de 7 consultas orientativas, siendo los subapartados muy diversos en este campo.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Se han computado 2 consultas, una de ellas sobre *Planes a extinguir*, y la otra sobre *Máster*.
- **Servicios a la Comunidad.-** En este apartado, se han recibido 3 consultas orientativas, todas ellas relativas al subtema *Biblioteca*
- **Temas Laborales.-** Se han atendido 6 consultas orientativas pertenecientes a diferentes subgrupos, tales como *Movilidad*, *Plazas*, *Conflictos laborales*, etc.
- **Infraestructuras y Obras.-** Se ha atendido una única consulta relativa al *Acceso a los Centros*

- **Otros.-** En este apartado se han producido 15 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 (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 ODCU, o aquellas que por su complejidad o naturaleza excedían los límites de la consulta orientativa pero que ha sido posible resolver sin necesidad de abrir expediente. En la presente Memoria permanece la separación explícita entre Consultas e Intervenciones para presentar con mayor claridad el trabajo de la ODCU.

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

### 2.3.1. Distribución de Intervenciones

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2015 hasta el 1 de septiembre de 2016 el total de Intervenciones realizadas asciende a **89**.

Dichas Intervenciones se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** Se ha producido una Intervención sobre *Curso de adaptación al grado*.
- **Becas y ayudas.-** En esta área se han computado 8 Intervenciones, todas ellas sobre la *Beca Erasmus*

- **Colegios Mayores.-** Se ha atendido un único caso, relativo al subtema de *Fianza*
- **Convalidaciones.-** En este apartado se han efectuado 3 Intervenciones correspondiendo dos de ellas a la subárea *Planes* y la restante a *Erasmus*.
- **Docencia e Investigación.-** Corresponden 13 Intervenciones producidas dentro de esta área (un 14,60% del total). Los subtemas en esta área son muy variados, pasando por *Prácticas, Dedicación Docente, Asignaturas Optativas, Tutorías, Organización Docente, etc.*
- **Exámenes.-** Es una de las áreas que más ha variado con respecto a cursos anteriores. Se han atendido un total de 15 Intervenciones (un 16,85% del total). La subárea más destacada ha sido la de *Trabajo de Fin de Grado*, aunque también encontramos otras como *Tribunal de Compensación, Suspenso por copia, o Revisión*.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Se han producido 17 Intervenciones (un 19,10% del total recibido). Dentro de las subáreas de este campo destacan *Prácticas, Cambios de Grupo, Optativas, o Doctorado*.
- **Infraestructuras.-** Se han solicitado 2 Intervenciones, perteneciendo a las subáreas *Obras e Instalaciones*.
- **Normativas.-** Apartado en el que se han solicitado 5 Intervenciones, destacando las relativas al *Reglamento de Ordenación Académica* y a la *Normativa de permanencia*
- **Planes de Estudios y Títulos Propios.-** Se han atendido 3 Intervenciones, sobre *Doctorado y Planes a extinguir*
- **Servicios a la Comunidad.-** Este es uno de los grupos más heterogéneos, donde este curso académico sólo se ha atendido una Intervención relativa a *Relaciones*

### *Internacionales*

- **Temas Laborales.-** En total se efectuaron 10 Intervenciones, dentro de las cuales, encontramos temas como la *Mala Relación con un Compañero, Transformación de Plazas, Cese o Comisión de Garantías*.
- **Otros.-** Han sido 10 las Intervenciones dentro de esta área, 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 en el periodo de tiempo de la presente Memoria se han recogido un total de **176** reclamaciones, separadas en **87** Consultas Orientativas e Informativas (un 49,43% del total), reduciéndose el número con respecto al anterior curso y **89** Intervenciones (un 50,56% del total), con una cifra inferior respecto de la Memoria anterior.

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

La Distribución por Áreas y Campus, así como por Sectores y Valoración, y la correspondiente comparativa por cursos académicos desde el período 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.

## **Acceso a la Universidad**

**I15/09/002**

Un estudiante solicita acceso al Curso de Adaptación al Grado en una determinada rama y es excluido al aplicársele la Resolución de 14 de junio de 2010 de la Dirección General de Política Universitaria, que prevé un límite de terminación de los estudios del título propio en 2013/2014. Sin embargo a estudiantes de Salamanca se les ha permitido el acceso aun sin cumplir ese requisito.

La ODCU se entrevista con el Defensor de la Universidad de Málaga, quien entiende que la UVa no está actuando correctamente, en tanto que posibilita el acceso a unos estudiantes obviando la resolución y a otros no.

Tras recabar información de diversas partes implicadas se recomienda al estudiante interesado esperar al recurso de reposición, seguir el proceso contencioso administrativo y, en su caso, recurrir a la Defensora del Pueblo.

## **Becas y Ayudas**

**I15/12/002**

Una estudiante de un centro de la UVa se pone en contacto con la ODCU para plantear un problema relativo a las becas del Ministerio de Educación y los dobles grados. En el presente curso académico solo han recibido la matrícula gratuita y sesenta euros de mantenimiento, pero no la cuantía variable. Parece que el problema radica en que el Ministerio no asigna un código a la doble titulación, por lo que los estudiantes figuran como estudiantes de un grado convencional (4 años).

La ODCU se pone en contacto con la Jefatura del Servicio de Alumnos, quienes afirman que se pondrán en contacto con el Ministerio pero que es necesario que los alumnos afectados presenten alegaciones.

Finalmente el asunto es resuelto favorablemente para los estudiantes, quienes esperan que en adelante no vuelva a ocurrir.

#### **I15/09/001**

Una estudiante acude a la ODCU para manifestar su descontento con un servicio concreto de la UVa. Debían haberle ingresado el importe de su beca tiempo atrás y no se ha realizado dicho ingreso. Además se queja del trato recibido por el personal de esta área concreta.

Realizamos una llamada telefónica al responsable de dicho servicio, quien nos afirma que, efectivamente, ese importe debiera haberse ingresado hace tiempo y desconoce por qué no se ha hecho. Aprovecha la ocasión para expresar ante la ODCU su malestar con relación a las condiciones en que se desarrolla su servicio: tienen mucho volumen de trabajo y el colectivo al que se dirige no sabe apreciar su labor.

#### **Colegios mayores**

#### **I15/11/002**

El padre de una estudiante acude a la ODCU reiterando su disconformidad con la actuación de los directivos de un colegio mayor de la UVa, por la retención de 50 euros al devolver la fianza y por no haberle devuelto la mensualidad adelantada cuando renuncia a su plaza en la residencia.

Nos ponemos en contacto con el director del mencionado colegio mayor quien nos afirma que en la convocatoria de renovación de plazas se especifica con detalle lo relativo a la mensualidad adelantada, hay una fecha límite de renuncia de la plaza para que dicha mensualidad sea devuelta y no se cumple ese límite temporal.

Para la devolución de la parte de la fianza retenida la ODCU aconseja a la estudiante reclamar a la Dirección de la residencia. Finalmente el colegio mayor no le va a devolver la parte detrída de la fianza

## **Convalidaciones**

### **I15/10/007**

Un estudiante ha cursado un Grado en otra Universidad de Castilla y León con excepción del Trabajo de Fin de Grado, y ahora está cursando estudios en la UVA. Tiene problemas con las convalidaciones de ciertas asignaturas.

Desde la ODCU explicamos al estudiante que debe realizar una petición de ampliación de asignaturas de acuerdo con la normativa de la UVA, que es transcripción del BOCYL, en el cual se detallan las condiciones de convalidación de asignaturas, y que además es más reciente que el RD de 1987.

## **Servicios a la comunidad**

### **I15/09/009**

Recibimos en la ODCU, vía correo electrónico, la reclamación de un estudiante relativa a un Servicio perteneciente a la UVA. Manifiesta su descontento con el trato ofrecido por el personal de ese Servicio concreto y nos ofrece algún nombre. No es la primera vez que un estudiante nombra a esa persona por la misma razón. Así mismo nos solicita mediar para resolver el asunto que le llevó a ponerse en contacto con el mencionado Servicio.

Es cierto que se trata de un Servicio estacionalmente colapsado de peticiones y reclamaciones. Con la ayuda del Vicerrector encargado de ese Servicio se consigue solucionar el problema del estudiante.

## **Docencia e Investigación.**

### **I15/10/016**

Una estudiante de un centro de Valladolid llama a la ODCU para solicitar una

entrevista personal. En el encuentro nos comenta que este curso académico, el Decano de su centro ha anunciado que los estudiantes de los dos últimos cursos no podrán realizar movilidad Erasmus ni movilidad Séneca. Entiende vulnerados sus derechos.

La estudiante afirma haber realizado gestiones, entre las cuales se encuentra hablar con sus representantes de clase, quienes parecen no querer llevar actuaciones a cabo, y con el Decano de su centro.

Desde la ODCU le recordamos a la estudiante que hay una serie de cauces que deben ser respetados, pues esta cuestión debe plantearse primero en Junta de Centro y son sus representantes de clase quienes deben plantear el asunto dentro del orden del día. Así mismo hay que informar al Comité de Título.

#### **I15/12/001**

Una profesora recurre a la Oficina del DCU por un caso de presunto plagio de la Guía Docente de una asignatura, al considerar que esta está protegida por la propiedad intelectual.

La Oficina del DCU, tras la consulta realizada a otros Defensores y a los Servicios Jurídicos de la UVA, considera que no existe plagio e invita a la profesora a que lleve el problema al Consejo de Departamento.

#### **I16/02/002**

Un profesor solicita que la Oficina del DCU intervenga para que la aplicación del descuento del 20% aplicable a la carga docente, contemplado en el Documento de Plantilla del PDI, por atención a un hijo menor con discapacidad superior al 33% reconocida no se vea limitada o truncada por otras deducciones académicas y solicita, al mismo tiempo, la consolidación de dicho reconocimiento no solo en el Documento de Plantilla, sino también en el Reglamento de Discapacidad de la Universidad.

La Oficina del DCU no acepta a trámite la reclamación planteada al entender que la situación administrativa de discapacidad no es transferible, pero recomienda que en el

Reglamento de discapacidad de la UVa se haga una referencia análoga a la contemplada en el Art. 13, añadiendo un apartado d) para los miembros del PDI que convivan con hijos menores con discapacidad reconocida.

#### **I16/03/002**

Dos estudiantes de un Grado de la UVa acuden personalmente a la ODCU a presentar un escrito firmado por ellos mismos solicitando mediación por parte de la Oficina. Afirman que se está impartiendo una asignatura cuatrimestral sin guía docente a la que atenerse. Así mismo dejan constancia en el escrito de su descontento con la organización de los seminarios de la asignatura, que se imparten en un horario inadecuado.

Tras la reunión con el estudiante, contactamos telefónicamente con el responsable de la asignatura, quien se compromete a redactar la guía docente y a colgarla en internet esa misma semana.

#### **I16/04/004**

Un encargado docente de un Campus de la UVa expone a la ODCU su malestar por la reiterada fusión de grupos en una determinada asignatura, dado que hay personal docente e instalaciones suficientes.

Se le indica que entendemos su preocupación, pero la Oficina del Defensor no puede entrar en un asunto que compete a órganos docentes y donde no se aprecia vulneración de derechos. Se le recomienda presentar su planteamiento ante el Centro para que, de forma razonada, haga ver al Vicerrectorado la conveniencia de no fusionar grupos. Es el Centro y, en su caso, el Departamento, quien tiene que argumentar con criterios académicos las propuestas que se hagan.

#### **Exámenes**

#### **I15/09/004**

Un estudiante de la UVa se encuentra actualmente trabajando con un contrato en

otra ciudad de España. En el presente curso tiene que compatibilizar su trabajo con las últimas asignaturas de la carrera y el problema es que muchos profesores otorgan un porcentaje de la nota global de la asignatura a trabajos en el aula, asistencia, exámenes parciales, etc. Que el estudiante no puede realizar. Le gustaría como estudiante poder renunciar a la evaluación continua y que el examen sea el único medio de evaluación.

Se realiza un encuentro personal con el alumno en el que se le han recomendado diversas formas de acercarse a los profesores para tratar el tema e intentar que sean flexibles y comprensivos con su situación. Sin embargo se recuerda al alumno que estamos en una universidad presencial y que un profesor puede determinar que parte de la nota final se corresponda con actividades realizadas dentro del aula.

### **I15/11/001**

Una estudiante acude a la ODCU para exponer su caso. En un examen realizado en el curso 2014-2015, en convocatoria extraordinaria (julio), fue sorprendida presuntamente copiando, motivo por el cual la profesora que vigilaba el examen le retira los apuntes y le pone una calificación de suspenso en el examen. Tras una solicitud de revisión de la calificación ante el Departamento, siendo ésta desestimada, presenta un recurso al Sr. Rector, solicitando en última instancia la devolución de los apuntes de la asignatura. Explica que desde el Departamento se le ha denegado la solicitud de devolución de los apuntes alegando que son necesarios como prueba en el procedimiento.

Desde la ODCU nos ponemos en contacto con la Vicerrectora de Estudiantes, quien comparte nuestra opinión de que los apuntes debieran ser devueltos en la medida de lo posible. Lo mismo opina el director del Centro, pero nos pide que le enviemos desde la ODCU una recomendación por escrito.

Finalmente, aunque la calificación no se modifica, los apuntes son finalmente devueltos a la estudiante en forma de copia, ya que los originales quedaron a disposición del Departamento al haberse interpuesto un recurso ante el Sr. Rector.

### I16/02/001

Una estudiante de un Centro de la Uva acude a la ODCU a exponer una queja en relación a una asignatura. Manifiesta desacuerdo con la calificación obtenida en el examen de convocatoria ordinaria (enero) y evidencia que el profesor no siguió las formalidades pertinentes a la hora de publicar las notas de la asignatura, y que, así mismo, no fechó la revisión del examen.

Desde la ODCU nos ponemos en contacto con el Director de Departamento, quien nos informa de que efectivamente se había producido un error en su nota del examen y finalmente la asignatura estaba aprobada. Nos queda la duda de si el trámite de hacer pública la revisión se ha cumplido o no, pero la alumna ha conseguido que se la evaluara como marcaba la Guía docente y queda satisfecha.

### I16/03/001

Una estudiante acude personalmente a la ODCU para plantearnos un problema con el Tribunal de Compensación.

Considera que la decisión del Tribunal de Compensación, “desfavorable” a la compensación de la única asignatura que le resta a la estudiante para finalizar sus estudios, es injusta.

Desde la ODCU le recomendamos seguir el procedimiento establecido al efecto, el cual consiste en interponer un recurso ante el Sr. Rector cuestionando la decisión del Tribunal de Compensación.

Más adelante nos informan de que el Decano del Centro se ha entrevistado con la estudiante y éste emitirá un informe favorable cuando se lo soliciten desde el Servicio de Alumnos.

Finalmente el asunto se resuelve de forma satisfactoria para la estudiante, pues recibe una contestación favorable por parte del Sr. Rector y ve compensada la asignatura. En estos momentos se encuentra trabajando en su TFG que defenderá en la convocatoria de junio.

## Gestión de matrícula y expedientes

**I15/09/013**

Un estudiante se matricula en fecha y forma en una optativa del primer cuatrimestre en un Grado de la UVa. El primer día de clase, y finalizado el plazo de modificación de matrícula, le informan de que no se va a impartir esa clase por falta de alumnos, le aconsejan que comience a asistir a otra asignatura y se matricule lo antes posible.

La responsable docente de esa asignatura ya ha avisado al Director de Departamento para anular la docencia de dicha asignatura y se les permita matricularse de otra optativa, pero en la Secretaría del Centro no tienen noticias.

Más adelante la encargada docente le dice al alumno en un encuentro informal que no se va a saber nada hasta mediados de octubre, pero el estudiante ya tiene que entregar trabajos en la optativa a la que está asistiendo pero no está matriculado.

Desde la ODCU nos ponemos en contacto con la Vicedecana de Ordenación Académica del Centro, quien afirma que conoce el caso pero está “atada” por los plazos y por el Vicerrector. Propone que alentemos al estudiante a acudir personalmente a hablar con el Vicedecano de Ordenación Académica.

Finalmente nos ponemos en contacto con el estudiante, quien nos informa de que se le abrió un nuevo procedimiento para poder matricularse de la nueva asignatura optativa dada la excepcionalidad de la situación.

**I15/10/013**

Un estudiante de Tercer Ciclo de la UVa acude a la ODCU como último remedio para subsanar el problema. Como él, un grupo considerable de alumnos ha acudido a la ODCU por la misma razón. En el mes de octubre ha habido un colapso de trabajo y solicitudes en el Servicio de Tercer Ciclo y por esta razón los estudiantes no obtenían contestación cuando llamaban por teléfono o enviaban correos.

Aseguramos al estudiante que se trata de una situación pasajera y que a todos aquellos a los que la espera redundara en perjuicio, dicho perjuicio sería subsanado

#### **I16/02/004**

Una estudiante de un Grado de la UVa traslada su expediente de un Centro a otro dentro de la misma Universidad de Valladolid. Le faltan tres asignaturas para acabar sus estudios. En su Centro le hacen primera matrícula de las mismas (pero en su centro de origen correspondería a asignaturas de segunda matrícula).

En febrero, con dos de las tres asignaturas aprobadas, le dicen que tiene que pagar esa segunda matrícula, y puede que incluso tenga que repetir la materia aprobada ya que las notas pueden no ser válidas.

Desde la ODCU nos ponemos en contacto con el Centro para comprobar si ha sido un mero error administrativo o efectivamente esa estudiante tiene que volver a cursar las asignaturas. Desde el Centro nos comunican que esas notas se van a mantener, pero tiene que pagar la matrícula correspondiente. Traslamos la información a la estudiante interesada.

#### **Infraestructura y Obras**

##### **I/16/04/006**

Unos investigadores, con el aval del consejo de Departamento, acuden a la Oficina del DCU solicitando amparo en relación con las obras que se llevan a cabo en el edificio en el que desarrollan su trabajo, que lleva aparejada el traslado de los despachos, entendiéndose que las mismas afectarán gravemente a la investigación que desarrollan.

A propuesta de la Oficina del DCU se celebra una reunión de los investigadores con el Vicerrector responsable, el Centro y el Departamento afectado y el conjunto de los servicios implicados, en la que se abordan los problemas enunciados por los investigadores y se abren cauces de comunicación para solventar los problemas derivados de las obras. El resultado de dicha reunión es satisfactorio para los investigadores que motivaron la

intervención del DCU.

### **I/16/05/002**

Los representantes de alumnos de un Grado de la UVa de un centro de Segovia acuden a la ODCU en nombre de tres grupos con un total de 290 firmas recogidas de alumnos, profesores y PAS para pedir al Vicerrector del campus que mejore el servicio WI-FI. Además, dirigen un nuevo escrito al Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la UVa solicitando que se repare los elementos que funcionan mal en dos aulas concretas.

En la misma visita al centro mencionado se informa al Vicerrector del campus de estas peticiones. En relación al primer escrito nos explica que atendió la petición y se realizaron las gestiones oportunas para mejorar el WI-FI. No obstante, no remitió una respuesta por escrito. En relación al segundo escrito solicita más información de los lugares concretos donde falla la conexión.

Se vuelve a contactar con los representantes de los alumnos para informarles de que al Vicerrector le gustaría que acudieran personalmente a su despacho para mantener una conversación sobre todos los puntos.

### **Normativa**

### **I15/10/004**

Tres estudiantes acuden a la ODCU en la misma situación: en su primer curso en un Grado de la UVa no han superado 12 créditos, por lo que a tenor de la Normativa de Progreso y Permanencia no pueden continuar sus estudios en el mencionado Grado en la UVa, deben cursar un Grado distinto o cambiar de universidad.

Alegan que la imposibilidad de matricularse de nuevo en ese Grado no les ha sido remitida por escrito, es un problema que han encontrado al intentar realizar la matrícula, agotándoseles el plazo de matrícula y no pudiendo matricularse en otro Grado de la UVa. No obstante ellos no quiere cambiar de Grado, les gustaba la materia que estaban

cursando. Afirman, así mismo, que los profesores del Grado han redactado un escrito quejándose y mostrando su desacuerdo con la Normativa de Progreso y Permanencia. Por último, en una reunión personal muestran su descontento con la poca información recibida al iniciar el curso acerca de la normativa existente y su aplicación.

En esa reunión personal con los estudiantes afectados les explicamos que es competencia de los centros dar a conocer a sus alumnos la normativa existente y vigente. Hay algunos centros que la explican en la reunión que se celebra de apertura de curso académico.

Lo cierto es que somos conscientes del desconocimiento generalizado por parte del alumnado de la normativa existente y aplicable en la UVa, por lo que elevamos un informe recomendando que se mejore la información disponible sobre las normas básicas que afectan al colectivo de los estudiantes.

### **Temas laborales**

**I15/10/17**

Una persona que ha disfrutado de una beca FPI en la UVa durante cuatro años manifiesta su disconformidad con la forma en que se ha tratado su caso a la finalización de su relación contractual con la UVa ya que, al ir a tramitar su prestación de paro, se encuentra con que los servicios de la universidad no habían remitido el certificado de Empresa necesario a la Oficina de Empleo, con el consiguiente perjuicio y pérdida de tiempo ya que ha debido volver a la UVa a solicitar el certificado y perder de nuevo otra mañana en gestionar la ayuda en la Oficina de Empleo.

Consultada la normativa vigente y los servicios afectados se comunica a la interesada que según lo que establece el art 4 de la Orden TIN/790/2010 *"...las empresas y demás sujetos obligados al envío del certificado de empresa al Servicio Público de Empleo estatal deberán realizar el envío en el momento en que se produzca el cese, suspensión o reducción de la relación laboral cuando el trabajador haya manifestado con anterioridad al empresario su voluntad de solicitar prestaciones por desempleo, o al día siguiente a aquel en que el trabajador solicite de forma expresa el certificado al empresario, si lo hace*

*posteriormente”*

La interesada agradece la información y manifiesta su conformidad con la intervención.

#### **I16/06/03**

Una profesora Asociada de la UVa plantea a la ODCU una consulta, inicialmente, en relación con su derecho a que se le reconozcan los trienios generados por su relación contractual con la UVa desde 2005 a pesar de que entre 2005 y 2015 haya estado contratada por otro centro de Educación Superior.

Consultados los servicios jurídicos y tras una reunión con responsables del Servicio de Gestión de Profesorado, admiten que el caso efectivamente está amparado por el artículo 46.2 del II Convenio Colectivo del PDI laboral de la Universidades Públicas

Se indica a la persona afectada que solicite de nuevo el reconocimiento ante el servicio de gestión de Profesorado y se recomienda a dicho Servicio que atienda favorablemente dicha solicitud.

Se resuelve favorablemente y la persona afectada ve reconocidos sus derechos, agradeciendo encarecidamente la labor de la ODCU

#### **I15/09/07**

Una investigadora se dirige a la ODCU explicando que mantiene una tensión importante con la persona con la trabaja en el laboratorio y manifiesta que, tras informar al director de la investigación, no se siente respaldada sino todo lo contrario.

Tras la conversación con el personal de laboratorio, que relata episodio, efectivamente de agresiones verbales y una situación laboral que califica de insoportable, manifiesta su voluntad de abandonar el trabajo para poner fin a la situación.

Desde la ODCU se ofrece a ambas partes la posibilidad de mediación pero no es

aceptada por ninguna de las partes al considerarla imposible. Al inferior jerárquico se le informa de la posibilidad de activar el protocolo de acoso pero no está dispuesto porque prefiere alejarse y olvidarlo.

Se cierra el expediente ante la imposibilidad de llegar a ninguna solución sin la colaboración de las partes.

### **Planes de estudios y Títulos propios**

#### **I15/09/016**

Acude a la ODCU un estudiante de Tercer Ciclo que afirma estar sufriendo discriminación por parte de los directores de su tesis. Pertenece al plan antiguo de Doctorado.

En febrero de 2015 consiguió tener el borrador completo de su tesis y, como estudiante, empezó a percibir que las correcciones de un profesor concreto eran algo agresivas (siendo consciente de que su visión sobre el asunto es subjetiva). Más adelante ese mismo profesor le notifica que renuncia a dirigirle la tesis pero poco tiempo después le comunica que retoma la Dirección.

El doctorando se compromete a entregar todas las correcciones en junio de 2015 pero el director le sugiere que lo entregue mejor en septiembre para trabajar en verano e incluir todas las correcciones de forma completa.

El 1 de septiembre entrega todas las correcciones y poco tiempo después le comunican que su tesis no tiene rigor ni calidad, por lo que le recomiendan matricularse de nuevo en el programa. El doctorando tiene en su poder informes de catedráticos de otras universidades en un sentido favorable.

Desde la ODCU observamos actuaciones poco habituales dado que los informes los solicita la Comisión del doctorado y nunca el doctorando. Comentamos al estudiante que es el Vicerrector quien debe solucionar la situación.

Tras una conversación a través de varios correos electrónicos, el Vicerrector nos remite correos con el estudiante que evidencian que ha atendido al mismo con dedicación y dando buenas soluciones. Los directores se van a poner en contacto con el interesado.

#### **I15/10/009**

El estudiante remite un correo a la ODCU solicitando una cita personal para tratar una consulta acerca de una denegación por parte del rectorado. Le pedimos que explicite más el motivo de la consulta para ver si es necesaria una entrevista personal.

Es un estudiante del plan antiguo y dos asignaturas que tiene pendientes se han extinguido en el presente curso, por lo que debe pasarse a Grado, cosa que le supone diversos inconvenientes. Ha escrito a la Vicerrectora de Estudiantes solicitando, o bien ampliar un curso más la docencia de dichas asignaturas, o bien poder llevárselas de Erasmus.

La Vicerrectora deniega su petición ya que va en contra de la normativa aplicable. Además no puede llevarse de Erasmus asignaturas que ya no existen de facto.

Enviamos un correo al estudiante explicando que entendemos la postura de la Vicerrectora. No obstante, puede interponer un recurso de reposición y así se lo indicamos. Nos pide ayuda sobre cómo orienta dicho recurso de reposición y agradece las actuaciones.

#### **Otros**

#### **I15/09/012**

La madre de un estudiante realiza una llamada telefónica a la ODCU para solicitarnos que intercedamos ante las autoridades universitarias por las novatadas que ha vivido su hijo. Está preocupada porque su hijo está tan afectado que quiere volver a casa y dejar de estudiar. Le animamos a que no lo consienta y le prometemos hacer todo lo que esté en nuestras manos.

La madre del estudiante enuncia dos novatadas concretas. La primera consiste en

hacer beber alcohol al estudiante y a hacer flexiones, llegando casi al coma etílico. La segunda consiste en esperar al estudiante a la salida de su Centro de estudios para retenerlo por pura diversión.

Desde la ODCU nos ponemos en contacto con la Vicerrectora de Estudiantes, que se muestra preocupada por la situación. Le informamos de otras novatadas de las que somos conscientes sin necesidad de que acuda ningún estudiante a la Oficina y afirma que actuará con firmeza ante el asunto.

Nos ponemos en contacto con el estudiante para preocuparnos por su estado de salud y de ánimo. Agradece nuestro interés y no quiere emprender acciones contra los compañeros de su colegio mayor. El Director del Colegio ha puesto varios carteles avisando de que las novatadas son objeto de expulsión.

#### **I15/11/003**

Una estudiante llama para plantear una cuestión. Ha observado que en la zona del apeadero de la UVa no hay ninguna farola encendida, y dado que en invierno se hace de noche antes, puede resultar peligroso.

Se pone en conocimiento del Vicerrector de Infraestructuras y Obras, quien nos agradece la comunicación y afirma estar disgustado con el resultado de las reparaciones de las farolas, pues poco tiempo después vuelven a estar estropeadas.

Desde hace tiempo vienen manteniendo conversaciones con el Ayuntamiento para poder llegar a una solución adecuada y que las mismas puedan ser disfrutadas por el conjunto de la ciudadanía. Traslamos la información a la estudiante.

#### **I15/11/005**

Se recibe en la ODCU un correo electrónico de un estudiante manifestando su malestar por la situación de la presencia o-line de la UVa en la red social y profesional LinkedIn. Hace notar que se ha puesto en contacto con el Servicio responsable pero el asunto sigue en los mismos términos.

Desde la ODCU nos ponemos en contacto con la Secretaría general. Conocen el caso y están intentando recuperar el control de la red social para actualizarlo. Así mismo nos ponemos en contacto con el Gabinete de Comunicación y nos reitera la misma información. Nos mantendrán informados. Finalmente, trasladamos la información al interesado.

### I16/02/008

Un estudiante que ha finalizado sus estudios en la UVa, actualmente se encuentra aplicando a diversas empresas para conseguir trabajo. Cuando busca su nombre en “Google” observa que la primera información que sale sobre él es un enlace que redirecciona al usuario a unas listas de notas donde aparece claramente su nombre y apellidos, así como su calificación. Pide a la ODCU que interceda para que esas listas de notas sean retiradas.

Nos ponemos en contacto con el Director del Departamento correspondiente, que es quien tiene autoridad para dictaminar la retirada de esas listas de notas. Acceden a la retirada pero no saben cómo se realiza.

Desde la ODCU, dada la autorización del Director del Departamento, nos ponemos en contacto con el Soporte Web de la UVa y nos afirman que ellos mismos se encargarán de retirar las notas.

Más adelante comprobamos que, efectivamente, esas notas ya no están y se traslada la información al estudiante, quien nos agradece la intervención.

## 2.4 EXPEDIENTES DE QUEJA

El 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 (2014-2015), en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se han tipificado y tramitado como Expedientes de Queja **3** 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. Estas tres Quejas han sido incluidas en el capítulo Docencia e Investigación en las categorías previstas en el normal funcionamiento de la ODCU y de la Universidad.

#### **Expediente Q15/10/01**

Se inicia con la queja de un profesor que acude a la ODCU al entender vulnerados sus derechos porque ha solicitado a la Secretaría de su Departamento un informe que acredite su actividad docente surante una serie de cursos, con el fin de que sea finalmente certificado por la secretaría general y poder tramitar su acreditación a la ANECA.

El problema radica en que, el citado profesor se ha negado a firmar su “compromiso de actividades docentes” durante dos cursos por disconformidad con la forma de asignación de la docencia por parte del Dpto.

Ante esta situación, el Secretario Académico del Dpto responsable de la docencia, respaldado por el Director, consultados los vicerrectorados correspondientes responde a la solicitud del profesor con un “no consta en la Secretaría del Dpto...” generando una situación en la que, a pesar de haber impartido la docencia asignada y haber firmado las actas correspondientes, no obtiene el informe de actividad correspondiente a los dos cursos en los que no ha firmado el compromiso de actividad docente.

Tras recoger todas las informaciones pertinentes y, a la vista de la comprobación del efectivo compromiso de la carga docente adjudicada, esta ODCU recomienda que se den las instrucciones oportunas para que el Dpto implicado proceda a atender la solicitud del profesor. Recomendación seguida por la resolución emitida por el Vicerrectorado de

Profesorado.

### **Expediente Q16/07/01**

Varios estudiantes se personan en la ODCU para manifestar su queja por la forma en la que se ha impartido una asignatura de su titulación y exponen su disconformidad con el trato recibido por parte de una de las profesoras.

Señalan que previamente han acudido a hablar con el Director del Departamento responsable de la asignatura y con el Decano de la Facultad, así como con la Vicerrectora de Estudiantes. Finalmente se dirigen a la Defensora de la Comunidad con el objetivo de mejorar la orientación de dicha asignatura y evitar problemas a los futuros estudiantes.

Tras una ronda de conversaciones telefónicas y presenciales iniciales, se solicita información sobre el caso y documentación complementaria, si existiera, a todas las personas implicadas y citadas expresamente en la queja.

Recibida toda la documentación que los implicados han tenido a bien remitir a esta ODCU, queda pendiente una cita personal con la persona responsable de la docencia y, tras la realización de un primer informe de valoración por esta oficina, la elaboración de una reunión general de todas las partes implicadas

Sin cerrar. Pendiente de Informe Final a fecha de presentación de esta memoria.

### **Expediente Q16/07/02**

Varios estudiantes se personan en la ODCU para manifestar su queja por la forma en la que se ha impartido una asignatura de su Grado y exponen su disconformidad con la orientación de la docencia, desajustada en su opinión, a los objetivos de la materia. Manifiestan, igualmente, su disconformidad con los resultados de evaluación.

Señalan que previamente han acudido a hablar con el Director del Departamento responsable de la asignatura y con el Decano de la Facultad, así como con la Vicerrectora de alumnos. Finalmente se dirigen a la Defensora de la Comunidad con el objetivo de

mejorar la orientación de dicha asignatura y evitar problemas a los futuros estudiantes.

Tras una ronda de conversaciones telefónicas iniciales, con fecha 19 de julio se solicita información sobre el caso y documentación complementaria, si existiera, a todas las personas implicadas y citadas expresamente en la queja

Recibida toda la documentación que los implicados han tenido a bien remitir a esta ODCU, está pendiente, tras la realización de un primer informe de valoración por esta oficina, la celebración de una reunión general de todas las partes implicadas.

Sin cerrar. Pendiente de Informe Final a fecha de presentación de esta memoria.

## 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 dos Informes elaborados a lo largo del período propio de esta Memoria (2015-16), 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

Sr. Vicerrector:

Durante la segunda quincena del mes de octubre de 2015, en esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se están atendiendo numerosas llamadas de consulta y recibiendo varias solicitudes de intervención cursadas por estudiantes de esta universidad que manifiestan su malestar por lo que consideran una situación de “desatención” por parte de los servicios de Tercer Ciclo. Particularmente se alude a la imposibilidad de contactar telefónicamente con el personal, a las dificultades de acceso a información sobre las autorizaciones de defensa de Tesis Doctorales para fijar las fechas de lectura y se destaca el desconocimiento sobre el estado de las matrículas en los Programas de Doctorado.

Desde esta ODCU se les informa de las particulares circunstancias que concurren en el presente curso académico y en estas fechas de tramitación de matrícula, en alusión a los plazos que fija el calendario de extinción de los estudios de doctorado de regulaciones anteriores al RD 99/2011 y la excepcional afluencia en el depósito de Tesis Doctorales.

Aunque somos conscientes del buen hacer, empeño y esfuerzo que están realizando las personas que trabajan en los distintos servicios administrativos aludidos y en la Comisión de Doctorado, es nuestro deber poner en su conocimiento estas demandas con el fin de que considere la posibilidad de reforzar el apoyo a dicho servicio de Tercer Ciclo con el objetivo de que esta situación, sin duda coyuntural, no redunde en perjuicio de los estudiantes.

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 2015-16, 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, 26 de octubre de 2015

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

**Comentario:**

Aunque inmediatamente el Sr. Vicerrector de Investigación mantuvo una reunión personal con el Defensor de la Comunidad Universitaria, ha remitido, de forma complementaria, información por escrito explicando las especiales circunstancias a la que se ha enfrentado la ESDUVA entre octubre de 2015 y febrero de 2016, derivadas de la aplicación de la disposición transitoria primera punto 2 del RD 99/2011 de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado, igualmente ha dado cuenta de las medidas excepcionales de refuerzo de personal del servicio con el fin de agilizar al máximo los procedimientos.

**Informe 2)**

SR. VICERRECTOR DE ECONOMÍA. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Con fecha 11 de julio de 2016 se ha recibido en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, la queja de un estudiante recién egresado de nuestra Universidad.

Dicha queja se refiere al funcionamiento del Banco de Santander, en concreto a la oficina de dicha entidad ubicada en la sede la Paseo del Cauce de la Escuela de Ingeniería. El egresado tiene una cuenta en dicha entidad y oficina que deriva de la oferta que, en las sedes universitarias, ha realizado el Banco de Santander ofreciendo sus servicios como el método más ágil de pago para actividades universitarias.

Manifiesta que a lo largo de toda la carrera no ha tenido problema ninguno con dicha entidad y agradece el trato recibido por el personal de atención de la oficina. Finalizados sus estudios decide liquidar la cuenta, ya que no considera necesario mantenerla sin la justificación de los pagos universitarios, y se encuentra con que de un saldo, que él consideraba disponía, de 120€ se le había realizado un cargo de 24€ en concepto de gastos de mantenimiento. Al solicitar aclaraciones en la oficina bancaria, se le conmina a que haga una reclamación personal a un nº de tfno. de tarificación especial y a que vuelva a la oficina a la semana siguiente. En la siguiente visita a la oficina se le comunica que la persona responsable no se encuentra presente y que vuelva la siguiente semana. En la última visita se le comunica que es una política del banco y que no le pueden devolver el dinero cargado en concepto de comisión de mantenimiento. Ante la demanda del egresado de que, entonces, se le cierre la cuenta, le responden que sí que le entregan el dinero restante pero que en el tiempo transcurrido ha vuelto a generar una deuda de 16€ por el mismo concepto.

A fecha de hoy la cartilla tiene saldo 0 pero no está cerrada porque el egresado se ha negado a pagar los 16€ de la nueva comisión, en tanto en cuanto la primera vez que fue a pedir aclaraciones sobre el cargo no le indicaron que era trimestral ni que en el tiempo de la reclamación seguía generando gastos de comisión.

Entendiendo que esta Oficina de Defensor de la Comunidad no tiene competencias sobre el funcionamiento de una entidad bancaria privada, como es el Banco de Santander,

que el caso personal del egresado debe seguir las vías de reclamación establecidas por la entidad, y sin dudar que el establecimiento de comisiones sobre sus cuentas es exclusivamente responsabilidad empresarial, esta Defensora estima que:

- Las actividades del Banco de Santander que se realizan en sede universitaria, como es la oficina ubicada en la Escuela de Ingenieros, se entienden como un servicio a la comunidad universitaria.
- Las facilidades que el Banco de Santander tiene para ofrecer sus servicios a la comunidad universitaria y, especialmente a los estudiantes, a través de la obligación de realizar la Tarjeta UVa en el momento de realizar la matrícula por primera vez en la universidad, se enmarcan en ese mismo espíritu de colaboración y servicio entre ambas entidades (UVa y Banco de Santander)
- Las necesidades y servicios que los estudiantes requieren, por lo general, del banco de Santander, se relacionan con pagos de escasa cuantía y no demandan la disposición de otros servicios.
- En esas circunstancias, la aplicación de comisiones de mantenimiento claramente desequilibradas con los saldos medios mantenidos en las cuentas puede considerarse abusiva y, a todas luces, desaconsejable si lo que se pretende es generar buena imagen y fidelización de los clientes.
- No es admisible que una cuenta de escasa cuantía pueda llegar a generar deuda si, por falta de necesidad de uso, el estudiante no realiza un seguimiento sistemático de la misma.

Por lo tanto, recomendamos que:

- Se ajuste el trato de las cuentas correspondientes a estudiantes UVa a las necesidades y espíritu de lo que se corresponde con un servicio universitario.
- Se informe claramente (por escrito y con carácter previo) a los estudiantes de primer curso del carácter totalmente voluntario y no necesario de la apertura de una cuenta vinculada a la Tarjeta UVa, y de las condiciones que, en caso de optar por abrir esta cuenta, van a ser de aplicación en su mantenimiento

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 2015-2016, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

Agradezco sinceramente su atención y colaboración

En Valladolid a 14 de julio de 2016

Fdo.: Milagros Alario Trigueros

Defensora de la Comunidad Universitaria.

Universidad de Valladolid

**Comentario:**

El Sr. Vicerrector de Economía contesta al informe remitiendo copia del documento enviado por el responsable de la entidad bancaria ante la Universidad de Valladolid, en el que se explicita el compromiso de cumplimiento de las recomendaciones y, en atención a las gestiones realizadas por la UVa, comunica la resolución favorable para el interesado del expediente que ha dado origen a este informe.

## 2.6 OTRAS ACTUACIONES

Este epígrafe comprende tres apartados. El primero hace referencia a las jornadas de trabajo que el anterior Defensor de la Comunidad Universitaria y su Adjunta por el Sector del Profesorado realizaron cumpliendo con su labor habitual 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 Soria) y Mayo (Segovia), constituyendo estos encuentros un aspecto muy relevante en el devenir de la Defensoría. Se ha señalado en memorias precedentes que la particular configuración de la Universidad de Valladolid, con cuatro campus provinciales (Valladolid, Palencia, Segovia y Soria), notablemente alejados entre sí y en contextos sociales y territoriales que acentúan su personalidad, explica que en cada uno de ellos latan problemas específicos cuya naturaleza conviene no solo atender, sino comprender. Es el sentido que tiene la visita institucional a los campus provinciales distintos al de Valladolid: la presencia directa y el diálogo con sus responsables académicos, con sus estudiantes, con el personal de administración y servicios y con el profesorado, permite “sondear” las inquietudes latentes y contextualizar debidamente los problemas y los conflictos independiente de cómo se manifiesten, se hagan llegar a la ODCU o se tramiten. Como viene siendo habitual, la acogida dispensada por los responsables de los Campus a los miembros de esta Defensoría ha sido exquisita.

### **CAMPUS DE PALENCIA.**

Durante la jornada de trabajo realizada el 6 de abril de 2016, el Defensor y la Adjunta por el Sector de Profesorado en la ODCU, mantuvieron el habitual intercambio de impresiones respecto a los temas de interés con la Sra. Vicerrectora del campus

Se consideran varios temas que preocupan en el campus, como las dificultades para conseguir alumnado en ciertas titulaciones por la existencia de una fuerte competencia en

otras Universidades o la mejora en el funcionamiento y gestión del centro adscrito

Se aborda con Sra Vicerrectora el funcionamiento de la Unidad administrativa que atiende a todo el campus y las dificultades que tienen para atender a todo el alumnado y especialmente a los alumnos de Erasmus.

Recibimos a varios profesores y directores de centros, cuyas consultas y casos incluimos en intervenciones.

Por lo que al presente curso se refiere, el nº de actuaciones se ha incrementado respecto al curso anterior (22%) y constituyen una proporción del 6% del total de la UVa (Cfr. ANEXO I). Ninguna se ha tramitado como queja.

### **CAMPUS DE SEGOVIA.**

El Defensor y la Adjunta por el Sector de Profesorado en la ODCU, se desplazan a Segovia el 19 de mayo de 2016. Se mantiene una entrevista con el Sr. Vicerrector de Campus, que aprovecha para enunciar las principales dificultades que el campus tiene en el momento actual. Trasmite, como preocupación principal, la movilidad del profesorado integrado, que se marcha a Valladolid. Manifiesta el deseo de fomentar la permanencia del profesorado integrado y aprovecha para intercambiar opiniones sobre algún otro problema en relación a plazas y contratos de profesorado.

El Sr. Vicerrector informa sobre cómo se van resolviendo las obras dentro del segundo plan de edificación y que las protestas en relación a la falta de cafetería han descendido.

El defensor y al adjunta dedicaron parte la jornada a atender consultas y preocupaciones de estudiantes y varios profesores que reflejadas en los correspondientes expedientes de consultas e intervenciones realizados. Igualmente se mantuvieron contactos con algunos de los decanos de los centros que componen el campus universitario.

Como se puede apreciar en el Anexo estadístico (Cfr. ANEXO I), se han tramitado en este campus el 7% de las actuaciones de la ODCU rebajándose en conjunto un 23,5% las realizadas en comparación con las del curso anterior. Ninguna de ellas se ha tramitado como queja.

## CAMPUS DE SORIA

La jornada de trabajo se realizó el 25 de abril de 2016. El Defensor y la Adjunta se desplazaron al campus de Soria. Recibidos por el Sr. Vicerrector del Campus se aprovecha para intercambiar impresiones sobre cuestiones generales de funcionamiento del campus y para continuar con la atención a los estudiantes que habían solicitado cita, a los que se les orientó y se le sugirieron posibles vías de actuación para solucionar los problemas planteados..

El Sr. Vicerrector manifestó la satisfacción que existe en el campus por la construcción del centro tecnológico, pendiente desde 1996, que va a fortalecer el trabajo de diferentes investigadores y trasmite la ilusión que produce el comienzo del Máster sobre Ingeniería de la Bioenergía, donde participa profesorado de Valladolid, Palencia de diferentes áreas de conocimiento.

Se ratifica la voluntad y el trabajo desde todos los centros del campus para incrementar la captación de alumnado y demandan un mayor número de profesores integrados.

La Visita del Defensor y de la adjunta por profesorado, coincide con el comienzo del Campeonato nacional universitario de voleibol, en el que participan equipos de 16 universidades.

En este campus, y en el período que nos ocupa, las reclamaciones ante la Oficina del DCU tipificadas como Consultas e Intervenciones se han reducido sustancialmente respecto al curso anterior (28%) alcanzando una participación del 12% del total. No se ha tramitado ninguna reclamación por la vía del Expediente de Queja (Cfr. ANEXO I).

## 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 no se han propuesto actuaciones de mediación dado que cuando se han sugerido han sido rechazadas por alguna de las partes en conflicto.

### III

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”. Asimismo, y desde que el Consejo de Gobierno lo aprobara el 7 de octubre de 2014, hace lo propio en el Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito de la Universidad de Valladolid (BOCYL, nº 200, de 17 de octubre de 2014). En virtud de esta consideración, la ODCU ha venido desempeñando las funciones previstas 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 de la naturaleza considerada.

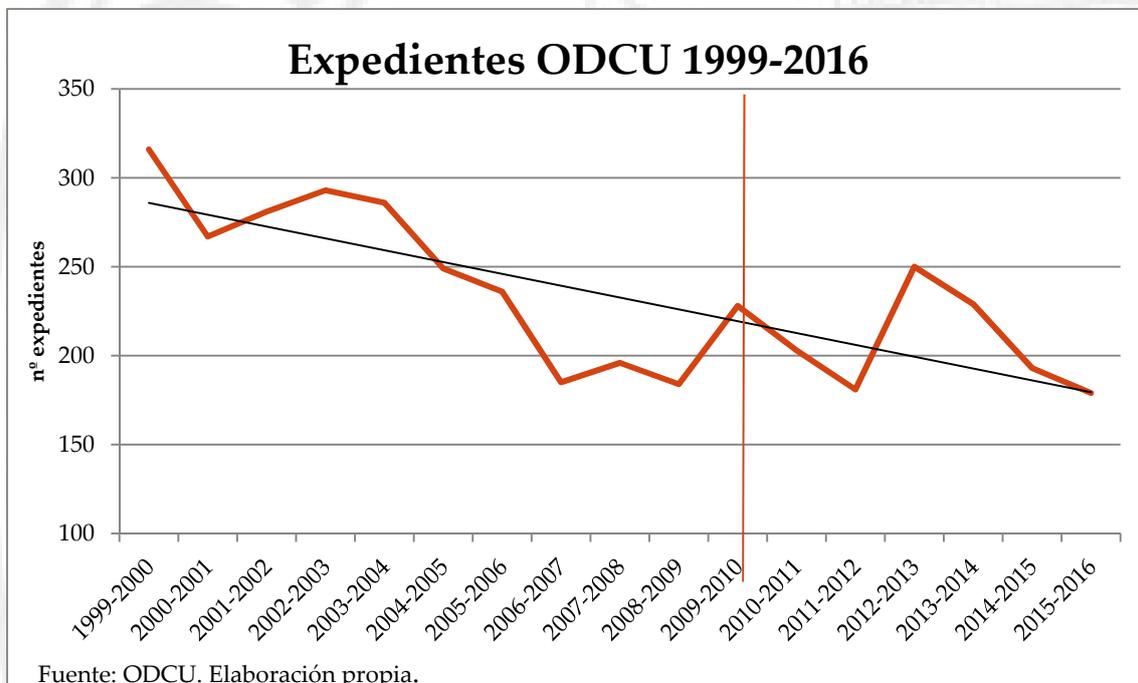
En el curso objeto de esta memoria se ha activado en dos ocasiones el Protocolo de actuación en materia de Prevención e Inhibición del Acoso en el Ámbito Laboral.

### 3. CONCLUSIONES

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

#### 1.- 2015 -2016: Desciende el número de actuaciones.

Los 179 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 2015-16, representan un descenso del 7,2% con respecto a los tramitados en el curso anterior (193), que asimismo se había reducido un 20% con respecto a 2013-14. Se aprecia claramente, pues, un progresivo descenso del número registrado de actuaciones, situando los datos de presente curso en el punto más bajo de los valores de la serie histórica, sólo comparables a los correspondientes a curso 2011-2012.



Si bien la evolución general de la actividad histórica de la ODCU manifiesta una clara tendencia a la reducción progresiva (gráfico 1), se aprecia un repunte significativo de la actividad en 2009-10, coincidiendo con el inicio de la puesta en marcha de los primeros Títulos de Grado, y en el curso 2013-14 correspondiendo con el proceso de extinción de las titulaciones (inicialmente las Diplomaturas) coincidiendo, además con una etapa de importantes problemas derivados de los ajustes económicos y la necesidad de implementar soluciones excepcionales por parte de la UVa.

La actual tendencia decreciente parece vinculada con un período de calma y normalización de los procedimientos académicos que, sin duda, genera menos conflictos de trato excepcional ya que la mayor parte de los problemas pueden ser canalizados a través de las normas generales de la UVa. También incide, como se señalaba en la memoria del curso pasado *“el mayor conocimiento de las funciones de la ODCU, así como de las demás instancias académicas, lo que justifica que se recurra directamente a los procedimientos previstos en las normativas y solo se acuda a la Defensoría en los casos en los que la vulneración de los derechos lo requiera”*. En todo caso, la evolución en los próximos años ratificará o desmentirá esta hipótesis.

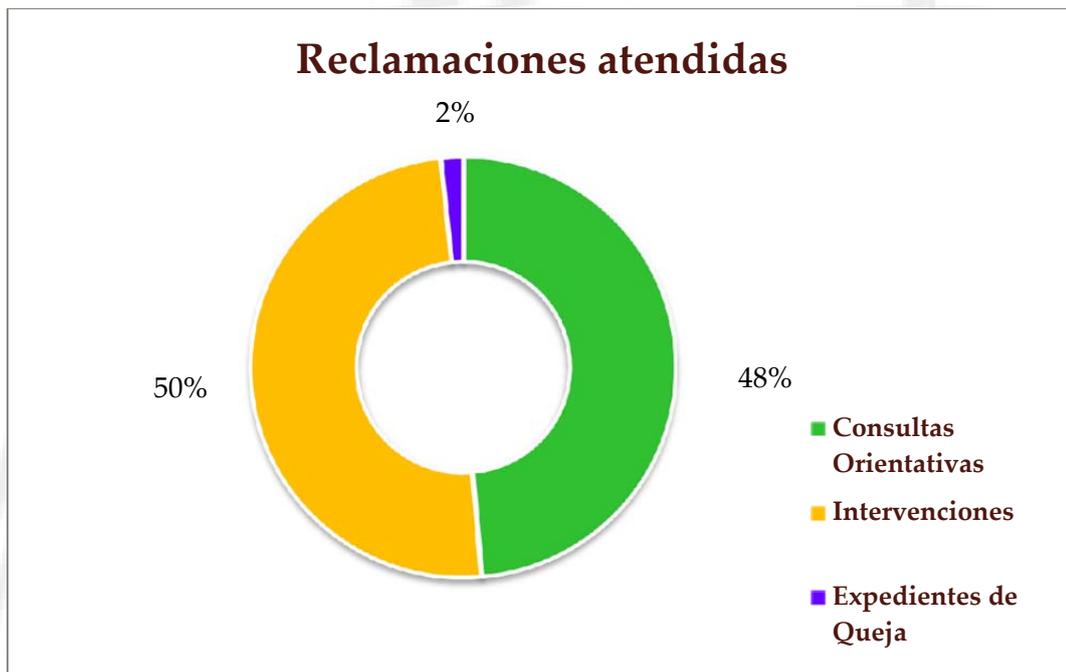
Aunque aún se registran actuaciones que tienen que ver con diferentes aspectos o desajustes vinculados a esta transición (convalidaciones, reconocimiento de créditos, agotamiento de convocatorias...), éstos mantienen un carácter testimonial, aunque este año nos estamos empezando a enfrentar a una situación nueva, la desaparición de títulos de grado, que, por falta de regulación normativa, pueda acarrear problemas importantes en el futuro.

## **2.- Una decantación decidida por la orientación y la intervención.**

Del total de las 179 actuaciones registradas, 87(48,6%) han sido Consultas Orientativas o Informativas y 89 (49,7%) Intervenciones. Se mantiene la apuesta que la Defensoría hizo, desde principios de la década, por *“una política de actuación coherente con lo que de hecho son las herramientas que más se utilizan: la escucha, el trato de cercanía, la mediación formalizada o no, la aproximación de posturas encontradas, las propuestas negociadas y asumidas, la apertura de opciones a situaciones consideradas sin salida...”*, en palabras del anterior Defensor D. Eugenio Baraja. Por ello, entendemos razonable el equilibrio conseguido entre Consultas Orientativas e Intervenciones, limitando a lo imprescindible las tramitaciones por la vía del expediente de Queja, un total de 3

(apenas el 1,6% del total).

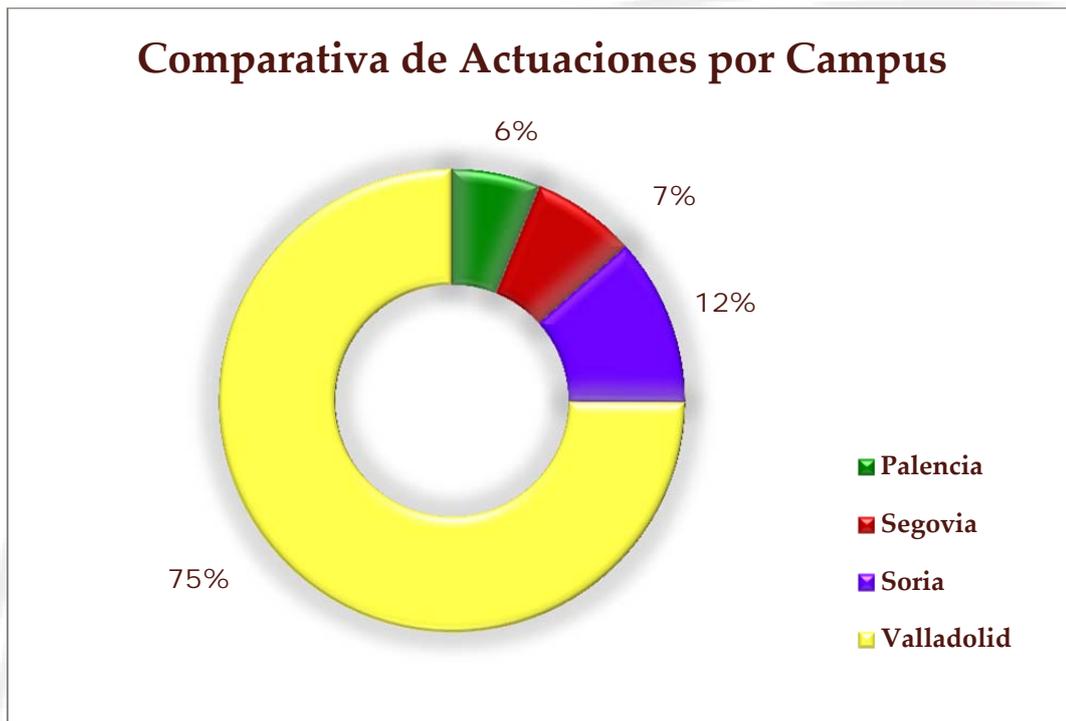
Es importante destacar que, entre las Consultas, hay un número significativo de expedientes que repiten sistemáticamente año tras año dudas que deberían poder ser solventadas por otros servicios más cercanos en primera instancia (Centros, Dptos, Servicios Administrativos...) lo que pone de manifiesto un cierto desconocimiento de sus funciones por una parte significativa de los colectivos universitarios, especialmente estudiantes.



### 3.- De la distribución por Campus.

Como lógica traducción del desequilibrado peso cuantitativo de los diferentes campus de la UVa, un curso académico más la Memoria 2015-16 constata que el grueso de las actuaciones se realiza a instancias de los colectivos vinculados al Campus de Valladolid, que aporta el 75% de los casos totales atendidos en esta ODCU (un 72% de las Consultas Orientativas e Informativas, el 76% de las Intervenciones y el 100% de las Quejas). El resto tienen proporciones que oscilan entre el 6% de Palencia y el 12% de Soria, pasando por el 7% de Segovia, todos ellos con una participación en el total más reducida que en el año anterior en los dos últimos casos. Especialmente llamativa es la reducción del

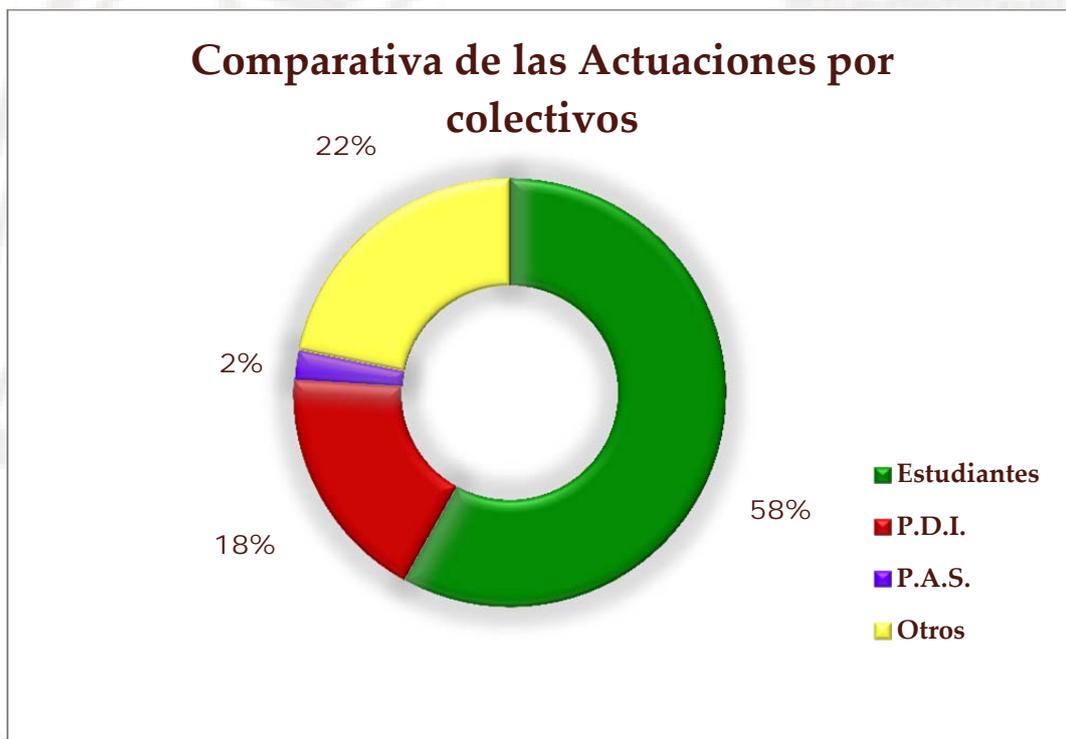
peso correspondiente al Campus de Soria en un -28%, seguido de Segovia (-22%) frente a un escaso -3% de reducción en el Campus de Valladolid, mientras que se aprecia un incremento relativo significativo en el caso de Palencia (22%) si bien el crecimiento absoluto es muy reducido,



En opinión del anterior Defensor de la Comunidad Universitaria, D. Eugenio Baraja, a quien ha correspondido prácticamente la gestión de la totalidad del ejercicio objeto de esta memoria *“independientemente de las singularidades y de los problemas concretos que, variables de un curso a otro, acontecen en los distintos campus, el “distanciamiento” con respecto a los órganos universitarios sigue siendo evidente. Resulta especialmente preocupante entre los estudiantes, quienes manifiestan en su acercamiento a las instituciones encargadas de velar por la defensa de sus derechos e intereses legítimos una escasa familiaridad con su funcionamiento”*. Es por tanto, necesario seguir fomentando la visibilidad de la ODCU y difundiendo información acerca de la Institución en las sucesivas visitas de trabajo que se van a seguir manteniendo, y si es posible incrementando, a los distintos campus provinciales.

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

Como en ejercicios anteriores, y como es lógico en función de su peso cuantitativo, son los estudiantes quienes mayoritariamente hacen uso los servicios que presta la Defensoría, seguidos del colectivo de PDI. Por el contrario, sigue siendo poco usual que el Personal de Administración y Servicios gestione la solución a sus problemas a través de esta Institución, ya que, como viene siendo tradicional, canaliza sus quejas mayoritariamente a través de la vía sindical o por otras vías ejecutivas. Las cifras así lo evidencian: del total de actuaciones realizadas a instancia de parte y circunscritas a los miembros de la comunidad universitaria (es decir, fuera del capítulo de Otros), casi tres cuartas partes (el 74,2%) han sido promovidas por los estudiantes, mientras menos de un 3% han sido presentadas por miembros del personal de administración y servicios. El resto, casi un 23%, se han tramitado por el colectivo PDI.



Es significativa la evolución respecto al curso anterior, ya que sobre una reducción media del 7%, las actuaciones demandadas por el PAS han descendido en un 20%, las del

PDI descienden también en un 16%, mientras que esa reducción es significativamente menor en el colectivo de Estudiantes, con solo un 5%. Hay que destacar el importante peso que tienen las actuaciones promovidas a instancia del colectivo “Otros” compuesto por personas que, sin ser universitarios, se ven afectados por algunas de sus actuaciones, como estudiantes que pretenden ingresar en la Universidad, lo que determina la intervención de la ODCU (art. 11.2 del Reglamento DCU). Igualmente, en este grupo, 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. En este caso su participación en el conjunto de las actuaciones totales de la ODCU alcanza el 22% y la pérdida de peso respecto al curso pasado es sólo del 5%, similar a la del colectivo de Estudiantes.

Aunque tradicionalmente se venían señalando diferencias en la forma en que los diferentes colectivos utilizan los servicios de la Defensoría, en el sentido de que el colectivo de estudiantes acude mayoritariamente buscando asesoramiento e indicaciones, durante el curso 2015-16 se aprecian algunos matices importantes, de forma que los estudiantes cada vez solicitan más intervenciones en sintonía con el resto de los grupos. De esta forma, el 76% de las Consultas Orientativas han sido formuladas por el estudiantes, pero también al 73% de las intervenciones. Los colectivos PAS y PDI, por su parte, realizan el 19% de las consultas y solicitan el 25% de las intervenciones. También es significativo que dos de cada tres Quejas tramitadas lo han sido interpuestas a instancias de grupos de estudiantes y sólo una por Personal Docente e Investigador.

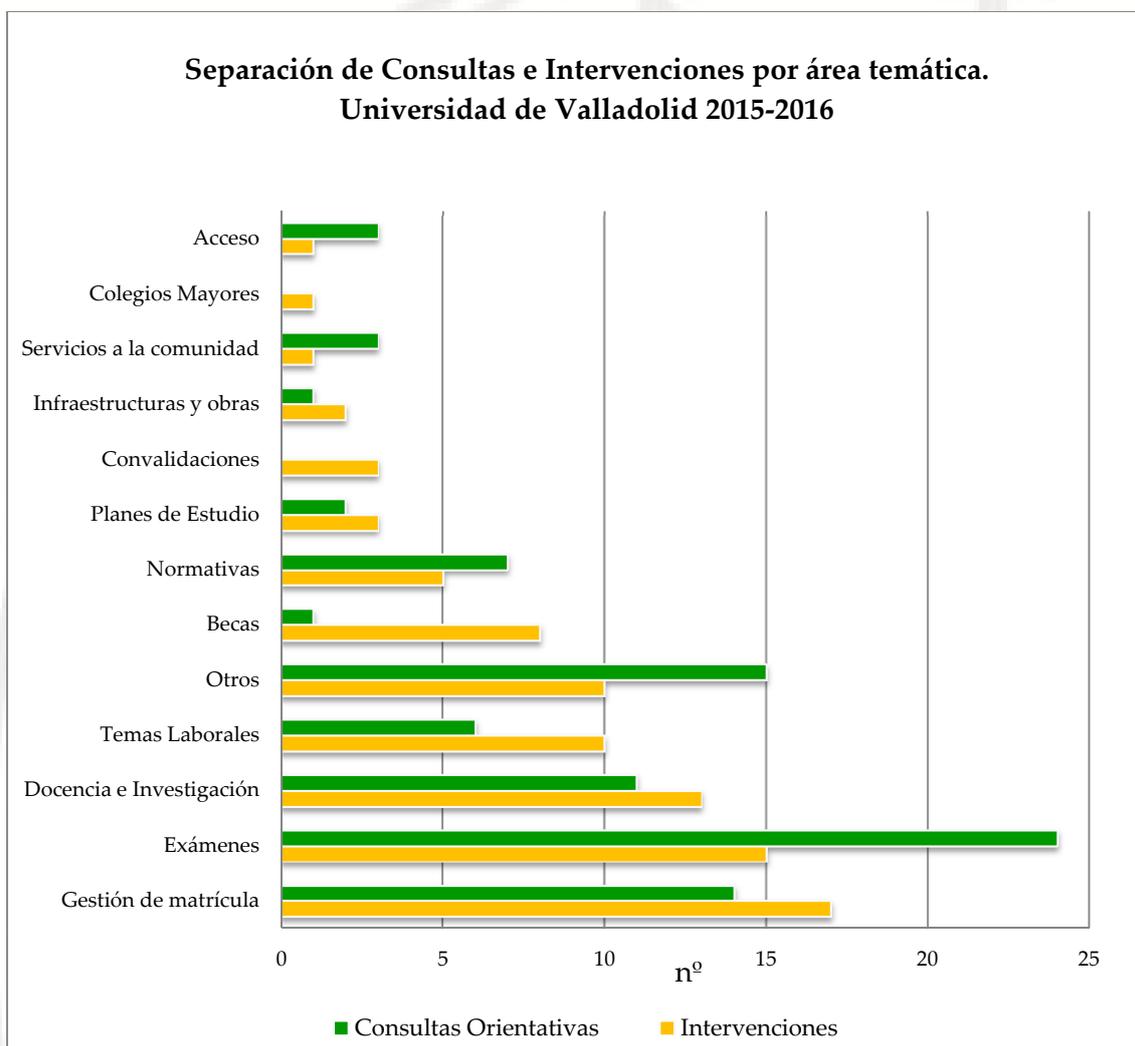
Por lo que se refiere al colectivo de Personal de Administración y Servicios, aunque, como ya se ha señalado, recurren poco a los servicios de la defensoría (5% de las consultas y apenas un 1,2% de las intervenciones), sin embargo suele tratarse de actuaciones complejas (Mediación, Protocolo de Prevención e Inhibición del Acoso Laboral...) precisamente aquellas que son difícilmente solucionables por las vías normativas al uso.

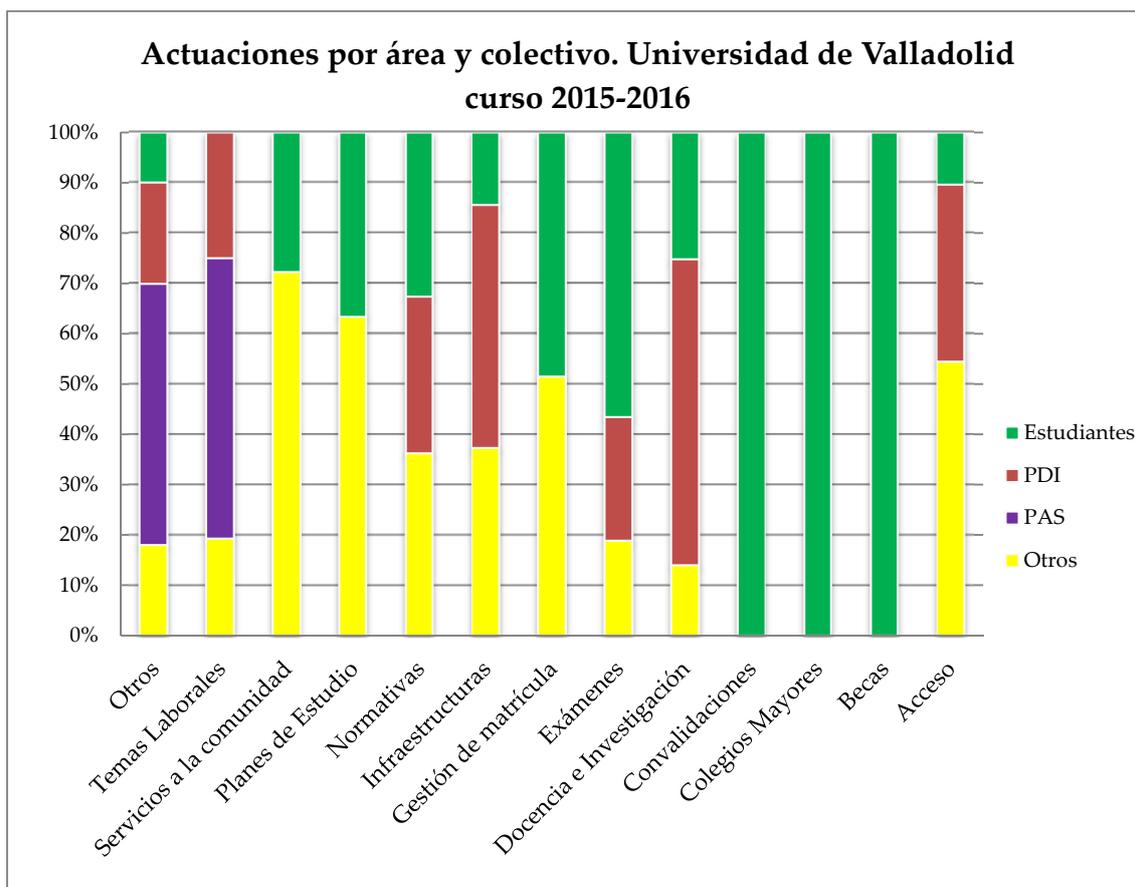
#### **5.- La naturaleza de los temas tratados**

Los distintos asuntos que se tramitan en la ODCU son clasificados y organizados en grandes áreas temáticas. A la espera de que la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) lleve adelante el proyecto de generar 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 ordenación que permite comparar y ponderar la recurrencia de temas o la presencia de nuevos problemas entre los distintos colectivos.

Desde una óptica puramente cuantitativa, en el histórico de actuaciones, tres suelen ser los temas que más solicitudes de actuación suscitan en el colectivo de los estudiantes: la **Gestión de Matrícula, Becas y Exámenes**. En el curso académico 2015-16, estas tres líneas temáticas concentraron el 45% de las solicitudes de actuación.





Por lo que atañe al capítulo de **gestión de matrícula**, en el curso al que hace referencia la presente memoria (2015-16), ha crecido ligeramente aunque sin alcanzar la importancia que tuvo en los años 2012 al 2014. La diversidad es la nota dominante de los problemas que se incluyen en este capítulo, si bien podemos destacar la reiteración de problemas que derivan de la gestión de matrículas en actividades prácticas, movilidad y, este curso de forma especial, los estudios de tercer ciclo, donde se han generado problemas debido a la aplicación del calendario de extinción de los estudios de doctorado de regulaciones anteriores al RD 99/2011, con un incremento en el nivel de trabajo en el servicio que ha provocado algunas quejas por desatención y que ha sido objeto de la elaboración de un Informe dirigido al Vicerrector de Investigación (ver 2.5). Aunque siguen apareciendo algunas consultas e intervenciones referidas a fallos en los sistemas informáticos y a la aplicación de las Normas de Progreso y Permanencia de los estudiantes de la Universidad de Valladolid ha descendido notablemente su número y peso en el

conjunto de los expedientes.

Asimismo, el capítulo de **Becas y Ayudas** sigue siendo especialmente sensible entre los estudiantes de la Universidad española en estos momentos, exigiendo máxima atención por parte de la Oficina del Defensor. Sin embargo, continuando con la tendencia mantenida en los últimos años se constata un descenso notable en las solicitudes de actuación, hasta representar tan solo el 5% del total, si bien predominan las intervenciones (9%) sobre las consultas (1%). Al igual que en el curso pasado, las actuaciones se decantan no tanto por las becas universitarias del régimen general (matrícula, residencia y renta), como por otro tipo de ayudas, especialmente las relacionadas con movilidad, o ayudas a otro tipo de estudios complementarios (idiomas...)

La entrada, **Exámenes**, que en realidad abarca todas las prácticas y procesos de evaluación y calificación, mantiene igualmente su importancia entre los temas que mueven a los estudiantes a solicitar la intervención de la ODCU. Siguiendo la tendencia del curso pasado, en el curso académico 2015-16, el capítulo exámenes aparece como el que más expedientes (intervenciones y consultas) ha generado, alcanzando el 22% del total. A pesar de que hay dudas y problemas planteados por el colectivo del PDI, como es normal, es en el colectivo de estudiantes donde este tema justifica más consultas e intervenciones, con el 30% del total de su colectivo. Son más numerosas las consultas que las intervenciones, lo que indica que, como se ha señalado año tras año en esta memoria, aún persiste un notable desconocimiento de las normas de garantía vigentes para atender tales situaciones. En términos cuantitativos, sigue siendo por tanto una cuestión sensible y problemática, y hay que reiterar la recomendación de que en las Guías Docentes se encuentren reflejados con claridad los criterios y sistemas de evaluación.

Es significativo el peso que, en las intervenciones de la ODCU a lo largo de este curso, han tenido los expedientes relacionados con los TFG, que suponen un tercio de las intervenciones relacionadas con este apartado. Es obvio que, a pesar de la regulación general y por centros establecida para el desarrollo y defensa de los TFG aún se manifiestan disfunciones y no pocos problemas derivados de la existencia de criterios de calificación y defensa muy dispares según titulaciones y centros. El segundo tema recurrente tiene que ver con la disconformidad en la forma de realizar las revisiones o la aplicación de los criterios de calificación. Problemas, todos, que suelen ser solucionados en un elevado porcentaje de casos.

Igualmente aparecen, aunque en mucha menor medida, algunas solicitudes de consulta y peticiones de intervención en cuestiones relacionadas con el Doctorado

Si los tres conjuntos de temas indicados más arriba, corresponden mayoritariamente a inquietudes de los estudiantes, 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 esta entrada corresponde el 9% de las actuaciones realizadas, fundamentalmente decantadas hacia el procedimiento de intervención (11,2% del total de intervenciones). Un volumen ligeramente inferior al del curso precedente, que concierne tradicionalmente al Personal de Administración y Servicios, pero que en este curso ha afectado de forma importante al Personal Docente e Investigador incluso a Otros colectivos de personas que, sin ser miembros de la Uva, se ven afectados por sus resoluciones, como es el caso de solicitantes de plazas o personal que finaliza su relación laboral con la Universidad de Valladolid. Globalmente las cuestiones que tienen que ver con gestión y resolución de concursos de plazas de PDI son el conjunto más importantes de interés para el PDI mientras que en el colectivo de PAS las intervenciones solicitadas a esta oficina tienen que ver, también, con problemas derivados del ambiente laboral y de conflictos personales en el puesto de trabajo.

También el colectivo de PDI es el protagonista principal, aunque no único, de las consultas e intervenciones relacionadas con los temas **Docencia e Investigación** que, un año más, prevalecen sobre el resto: 15% de los expedientes totales (12% de las consultas y 14% de las intervenciones y 100% de las quejas), superando el 30% entre los iniciados a instancia de PDI y el 13% de los correspondientes a estudiantes. Los temas objeto de la actuación de la ODCU son muy variados, participando de un denominador común: el hecho de afectar a cuestiones complementarias de la actividad docente reglada. Salvo algún caso puntual, generalmente iniciado a petición del colectivo de estudiantes, que se refiere a falta de guías docentes, problemas de organización de grupos o gestión puntual de algunas actividades docentes, los temas planteados por el PDI son muy heterogéneos y no manifiestan disfunciones claras de ningún proceso general, sino, más bien, especificidades y problemas de carácter excepcional.

Por otro lado, tenemos que reiterar que la expresión “**otros contenidos**” recoge temas varios desde los más sustanciales pero numéricamente escasos, relacionados con lo que se conoce comúnmente como “NOVATADAS” (dos casos), hasta cuestiones que afectan a la información institucional que se encuentra en las redes sociales, pasando por

manifestaciones de descontento referidas al trato recibido en algunas instancias universitarias.

Todas estas 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. Aunque el grado de satisfacción manifestado por los usuarios es elevado, desgraciadamente, sigue habiendo casos que escapan tanto a su intención 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 imprescindible 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, desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UVA se ha seguido manteniendo relaciones con otros Defensores Universitarios a través de la participación en la XVIII reunión anual de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), que a continuación se relaciona:

**XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios de celebró en Madrid, organizado por la Universidad de Europea en su Campus de Villaviciosa de Odón durante los días 4 al 6 de noviembre de 2015.**

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 62 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 y 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.

Desde 1996, con periodicidad anual, 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 Defensores. De estas reuniones plenarias, 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 (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 2015, se celebró en el campus de Villaciosa de Odón de Madrid el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por la Universidad Europea de Madrid. Durante el XVIII Encuentro Estatal de la CEDU, se organizaron un total de tres mesas de trabajo y debate que abordaron los siguientes temas:

1. Problemática de los TFG y TFM. [Ponencia](#)
2. Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria. [Ponencia](#)
3. Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica. [Ponencia](#)

La documentación correspondiente a las conclusiones de estas sesiones está disponible en el siguiente enlace: <http://www.cedu.es/index.php/estatales-2/94-xviii-encuentro-estatal-madrid-2015> , si bien algunos de los documentos emanados de ella se incluyen de forma literal en el Anexo II, por su especial interés.



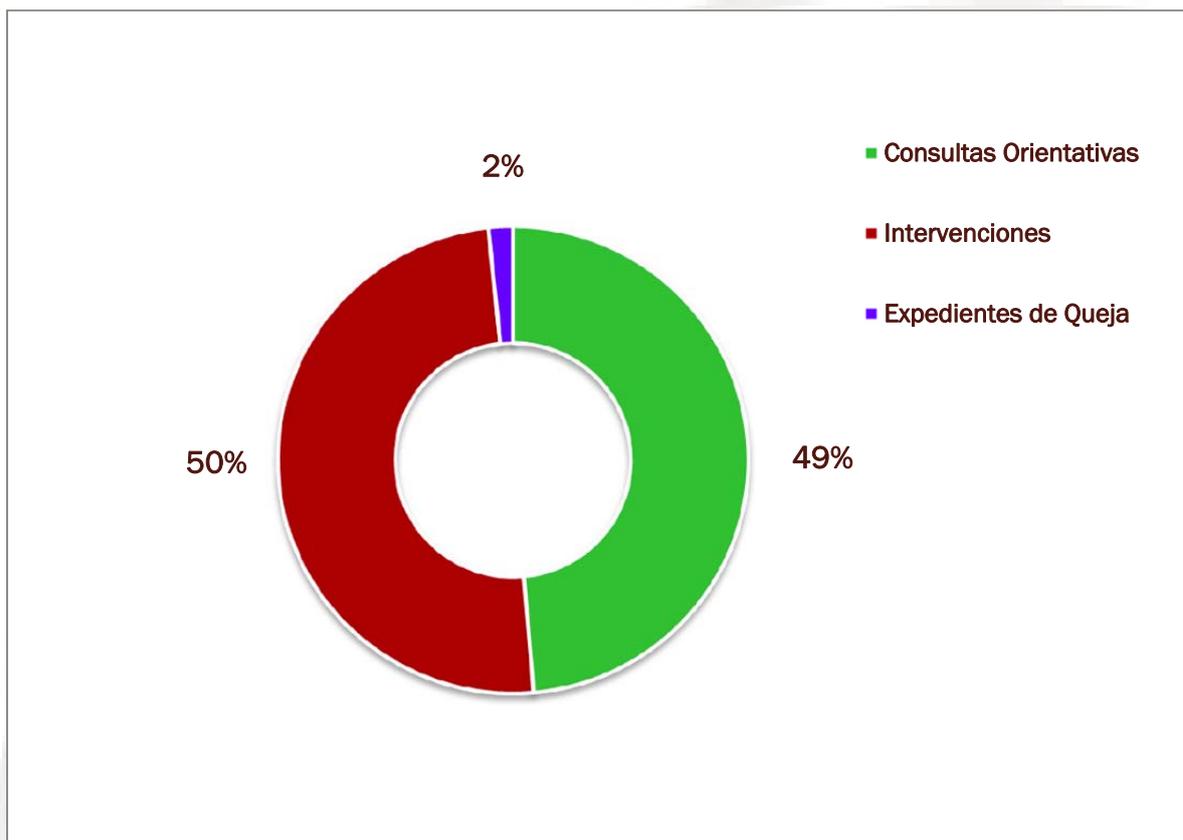
#### 4.2. Relaciones con Órganos afines.

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 este último caso, la vía de contactos sigue abierta, canalizándose hacia la citada institución los conflictos que por su naturaleza desborde el ámbito de competencias del Defensor de la Comunidad Universitaria. Algo similar ocurre con el Procurador del Común, si bien en este caso, se han mantenido contactos directos en el contexto del empeño que esta ODCU tiene en 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.

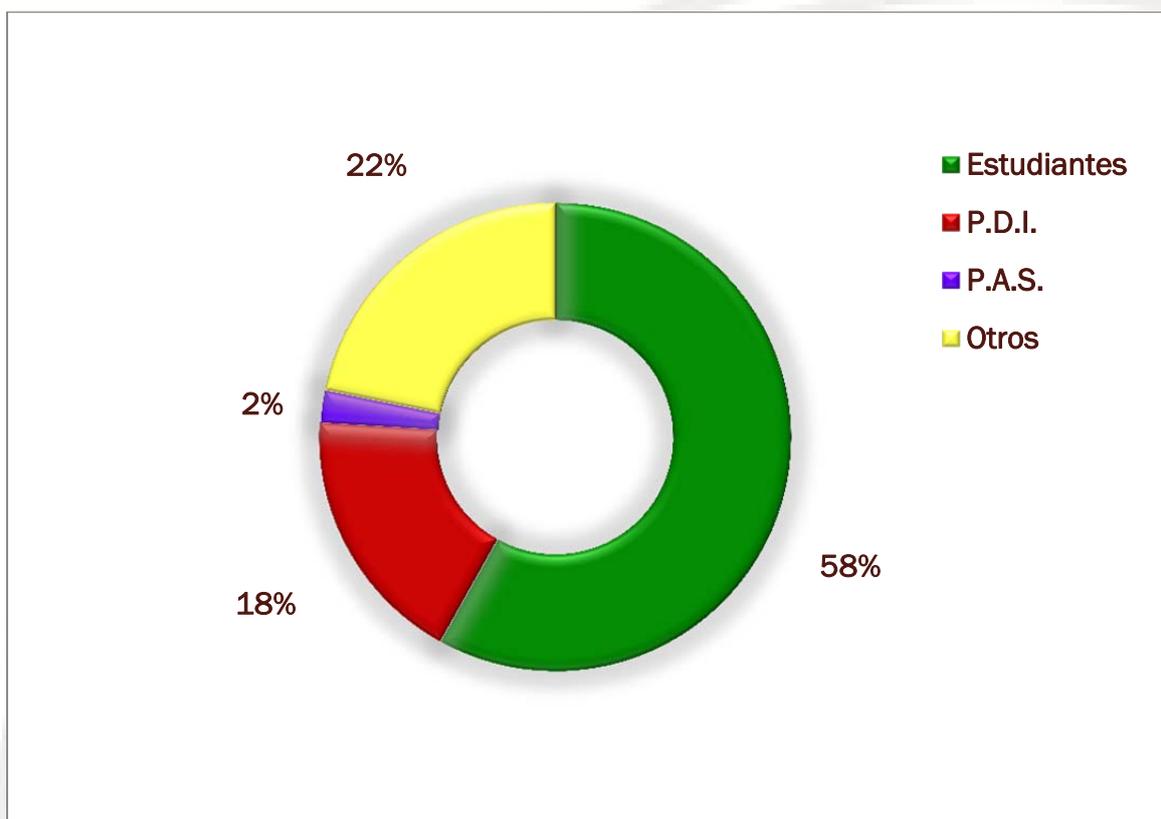
En el Curso 2015-2016 no se han realizado actuaciones conjuntas ni encuentros en estos ámbitos.

**5- ANEXO I**  
**(Referencias estadísticas).**

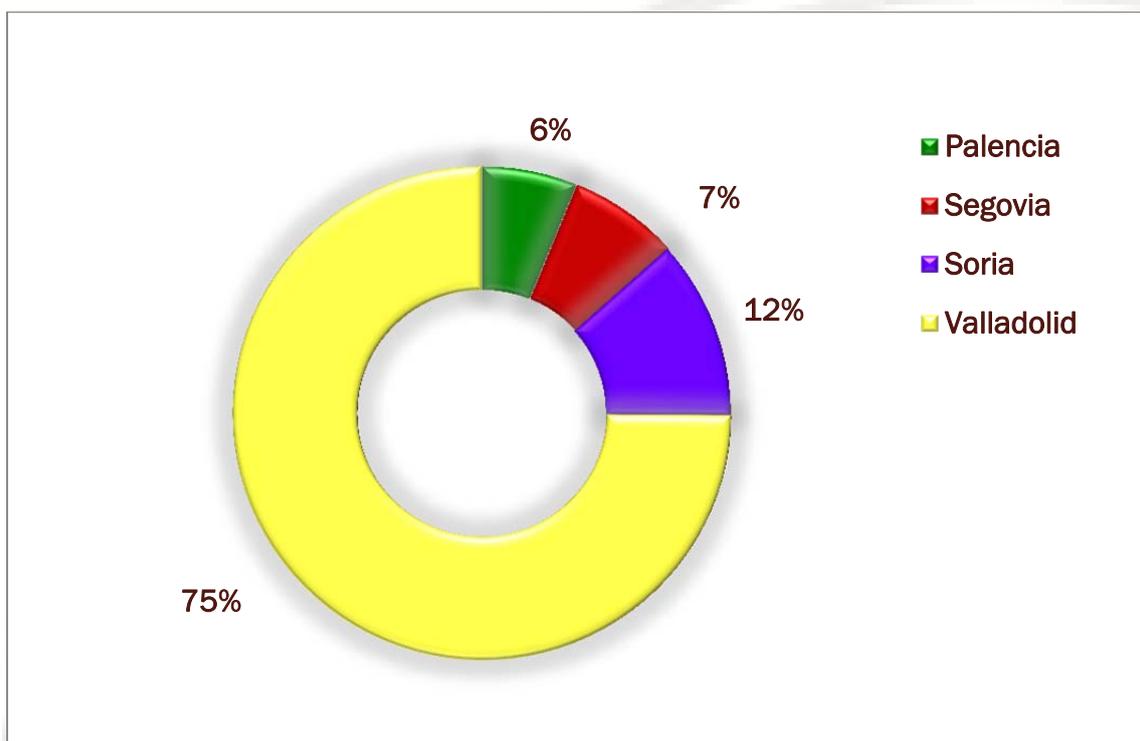
RECLAMACIONES ATENDIDAS EN LA ODCU.  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016



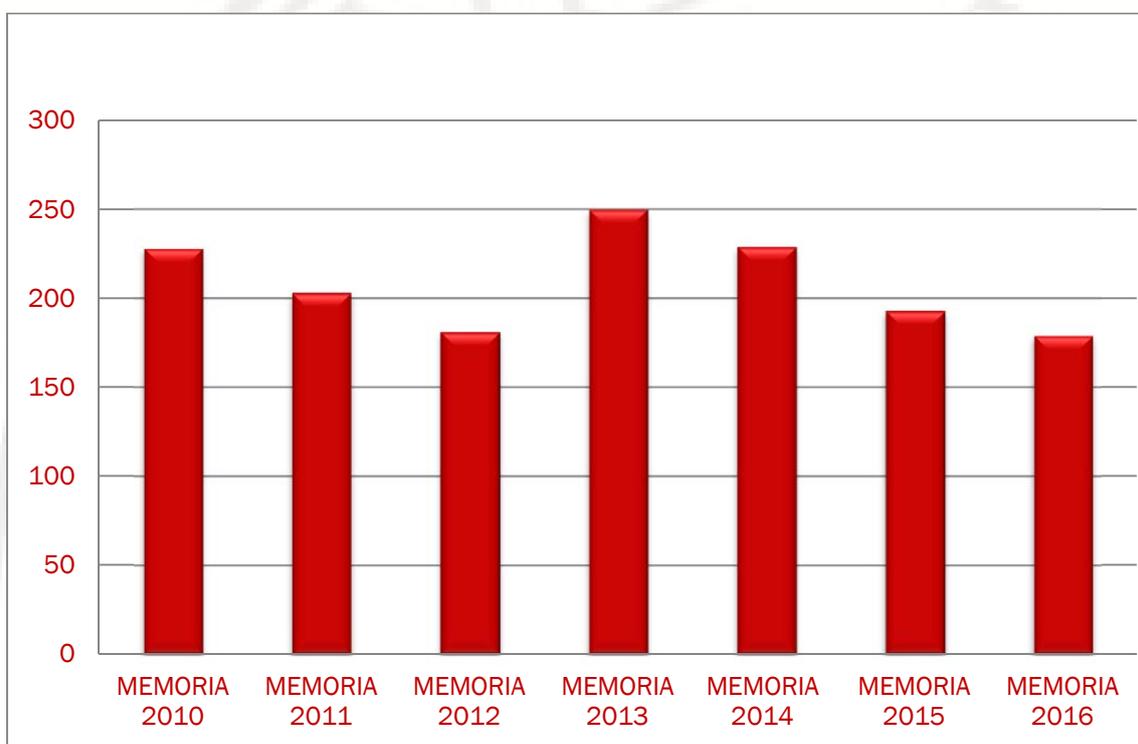
COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR COLECTIVOS.  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016



COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR CAMPUS  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016

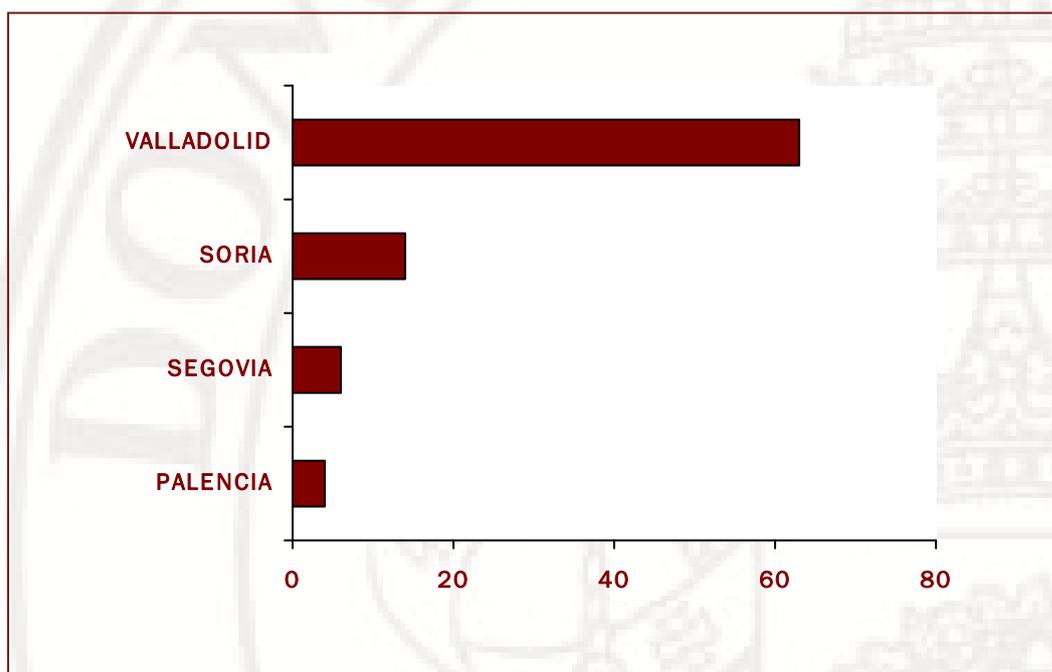


COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR AÑOS  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016



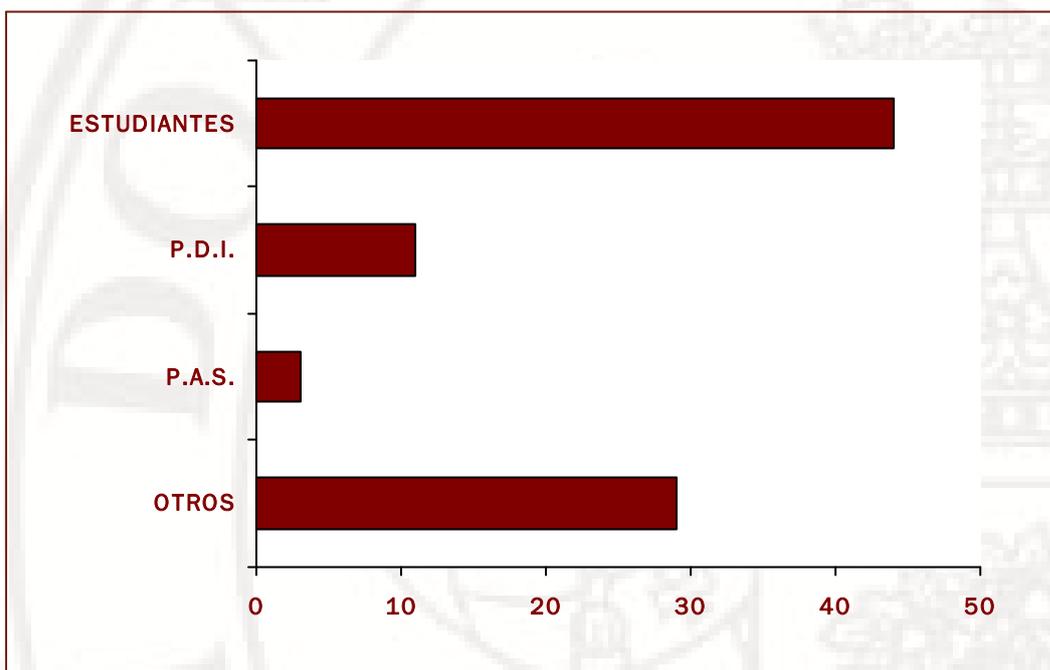
**DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR CAMPUS  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

<b>NÚM.</b>	<b>CAMPUS UNIVERSITARIO</b>
4	PALENCIA
6	SEGOVIA
14	SORIA
63	VALLADOLID
<b>87</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>



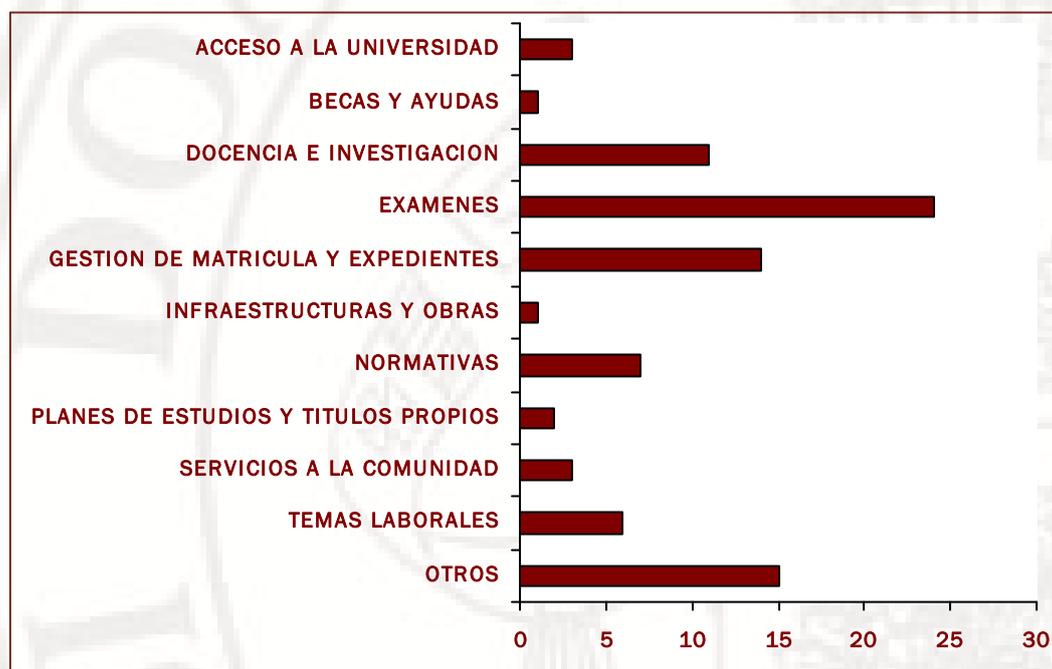
**DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR COLECTIVOS  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

NÚM.	COLECTIVOS
44	ESTUDIANTES
11	P.D.I.
3	P.A.S.
29	OTROS
<b>87</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>



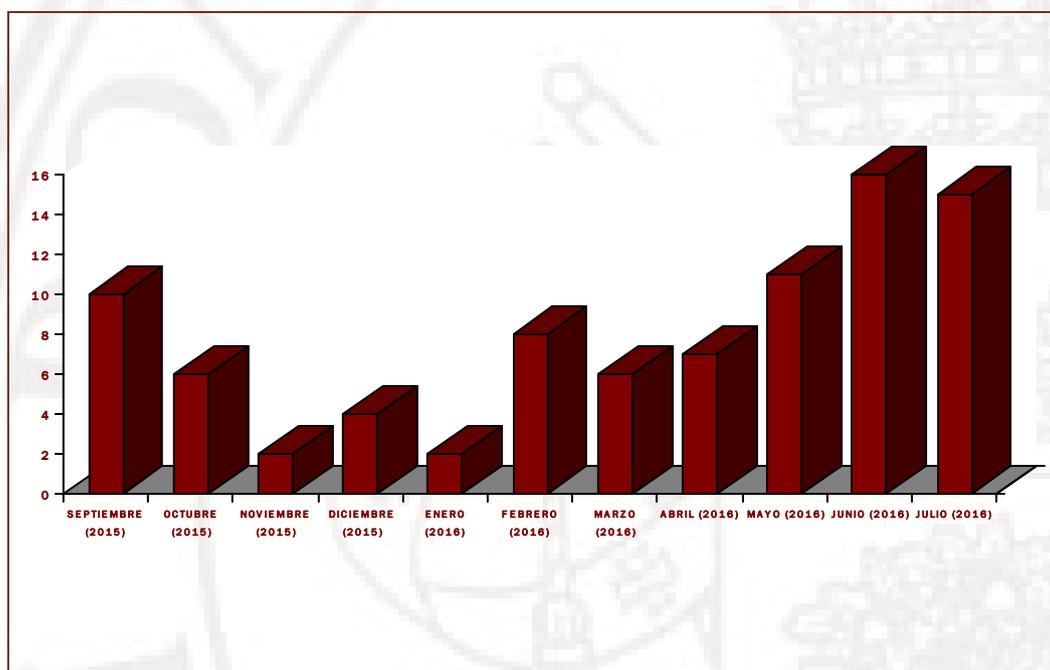
**DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR ÁREA TEMÁTICA  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

NÚM.	ÁREA TEMÁTICA
3	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
1	BECAS Y AYUDAS
11	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
24	EXÁMENES
14	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
1	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
7	NORMATIVAS
2	PLANES DE ESTUDIOS Y TÍTULOS PROPIOS
3	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
6	TEMAS LABORALES
15	OTROS
<b>87</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>

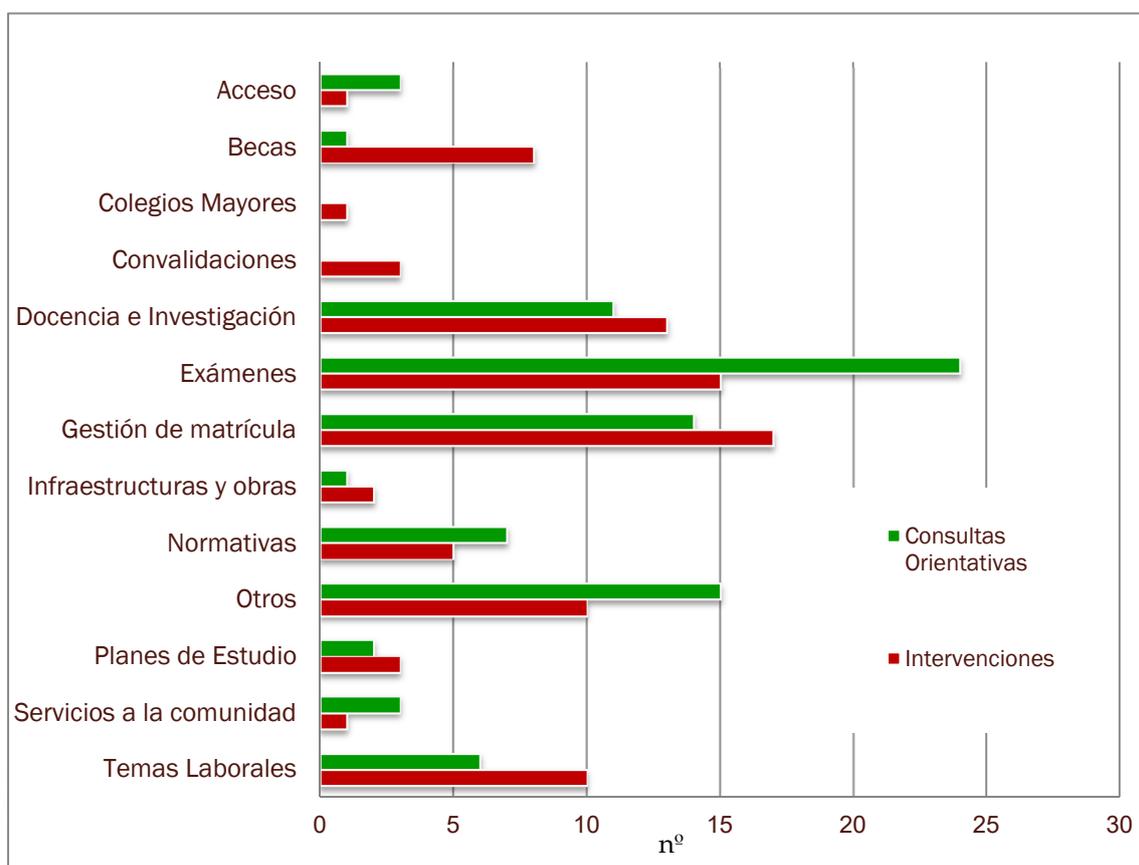


**DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR MESES**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

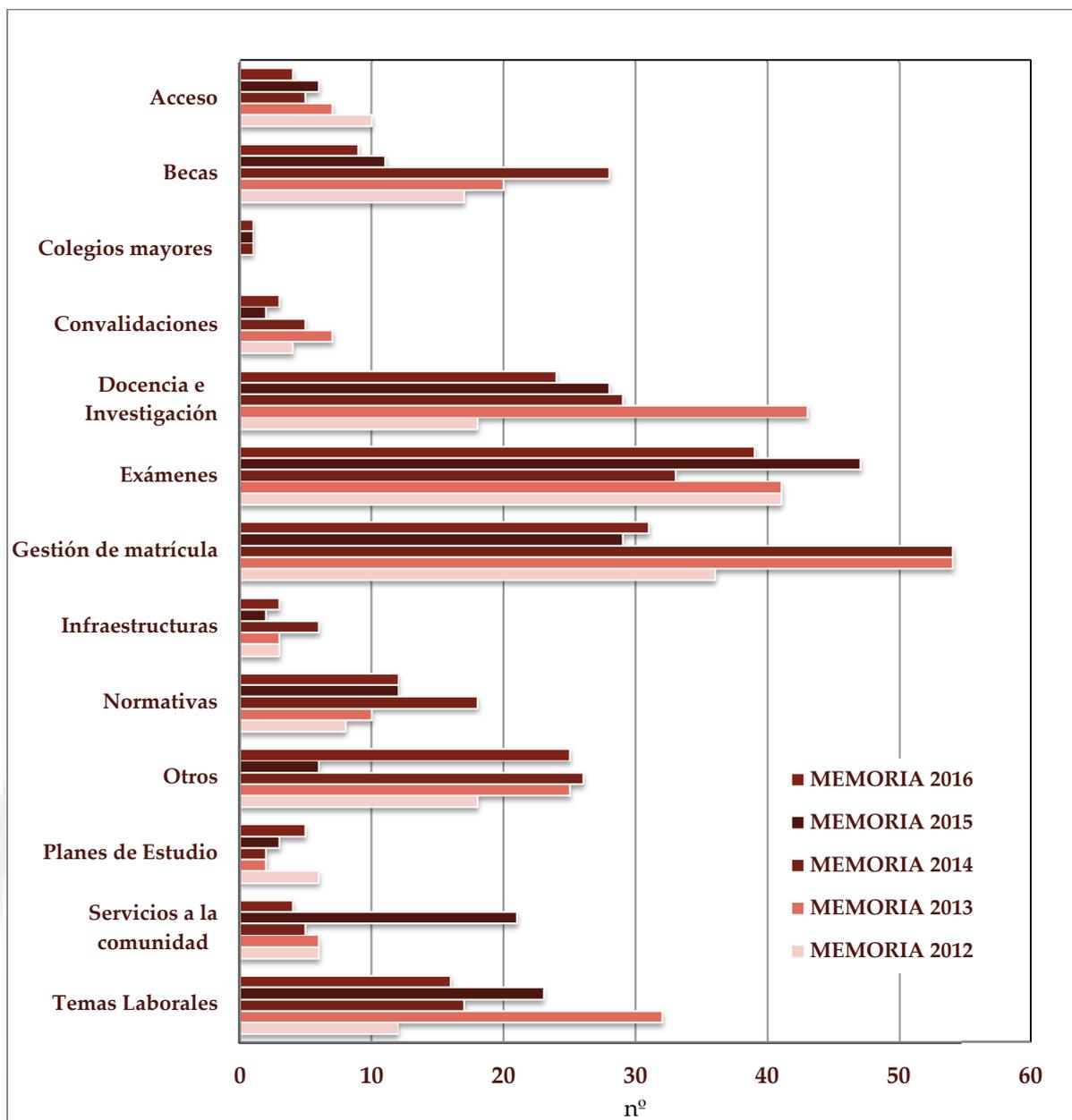
NUM. CONSULTAS	MES
10	SEPTIEMBRE (2015)
6	OCTUBRE (2015)
2	NOVIEMBRE (2015)
4	DICIEMBRE (2015)
2	ENERO (2016)
8	FEBRERO (2016)
6	MARZO (2016)
7	ABRIL (2016)
11	MAYO(2016)
16	JUNIO (2016)
15	JULIO (2016)
<b>87</b>	<b>TOTAL CONSULTAS</b>



SEPARACIÓN CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES (nº)  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016

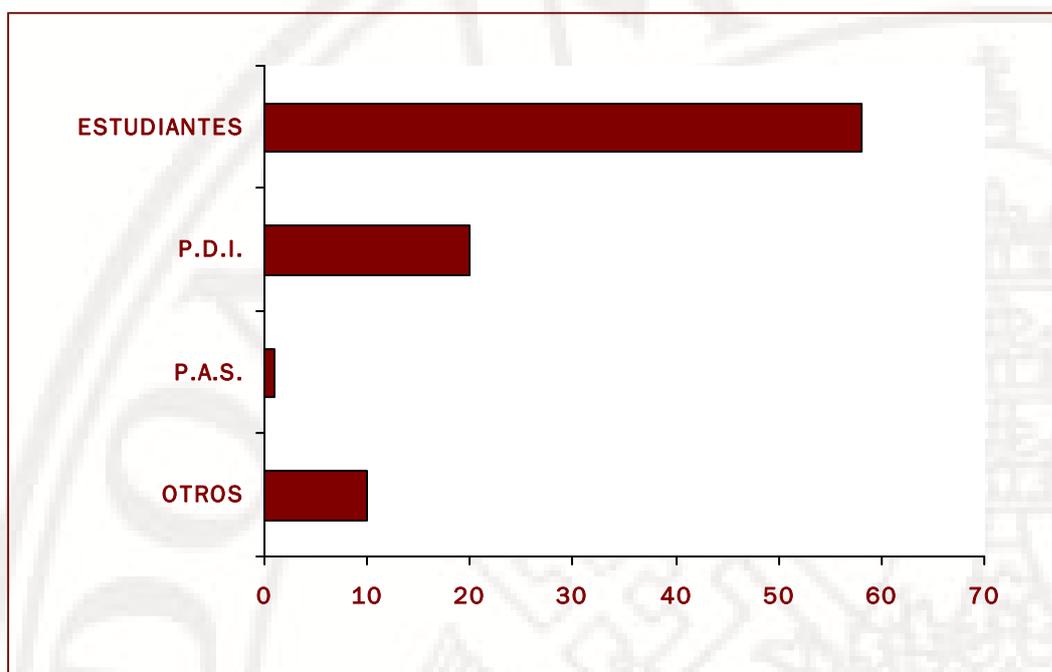


COMPARATIVA CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES POR ÁREAS (nº)  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2012-2016



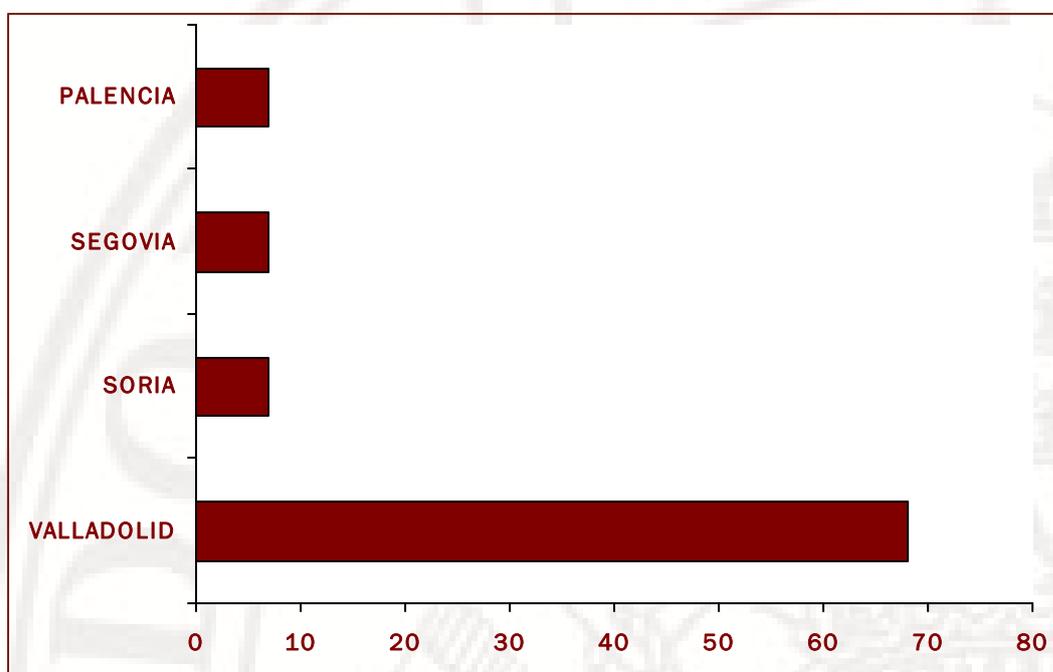
**DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR COLECTIVOS (nº)**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

NÚM.	COLECTIVOS
58	ESTUDIANTES
20	P.D.I.
1	P.A.S.
10	OTROS
89	TOTAL INTERVENCIONES



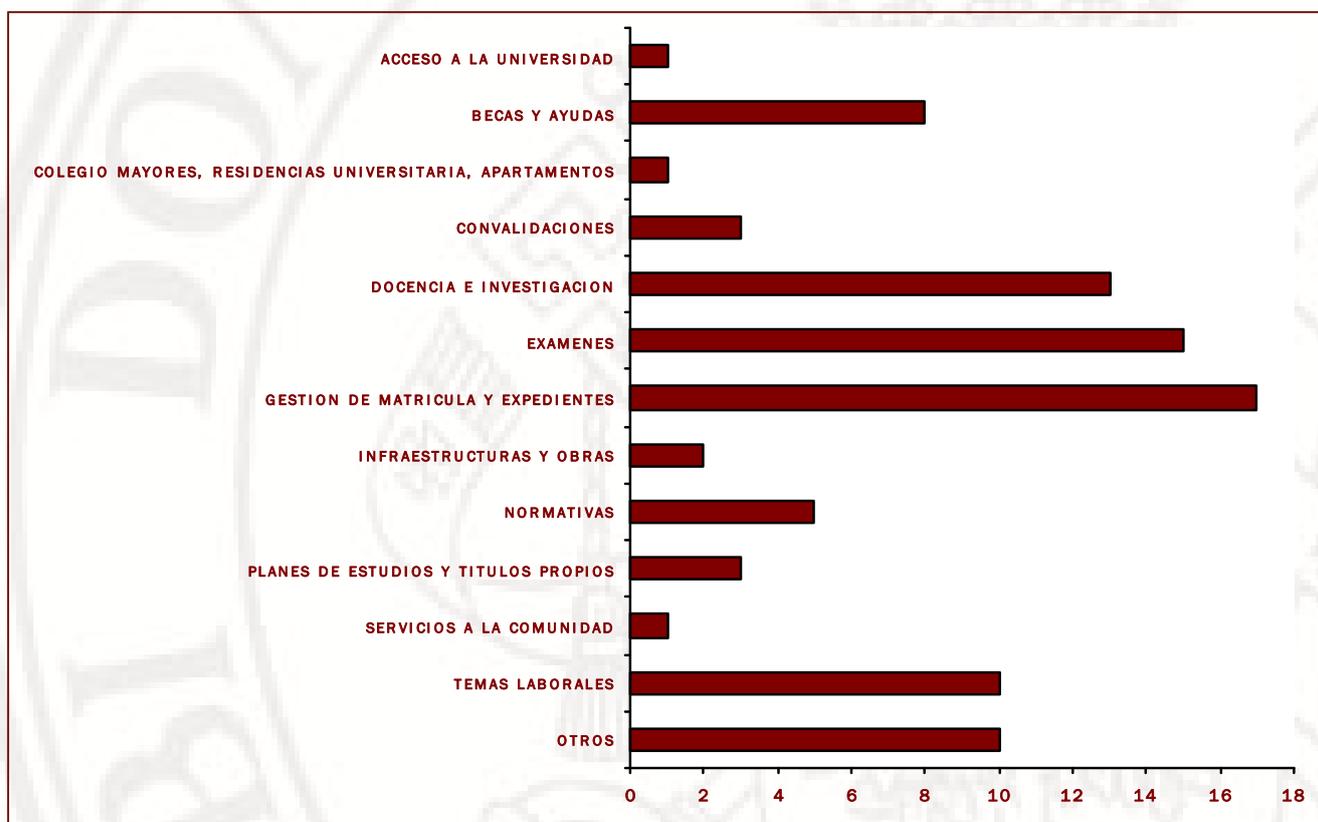
**DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR CAMPUS (nº)**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

<b>NÚM.</b>	<b>CAMPUS</b>
7	PALENCIA
7	SEGOVIA
7	SORIA
68	VALLADOLID
<b>89</b>	<b>TOTAL INTERVENCIONES</b>



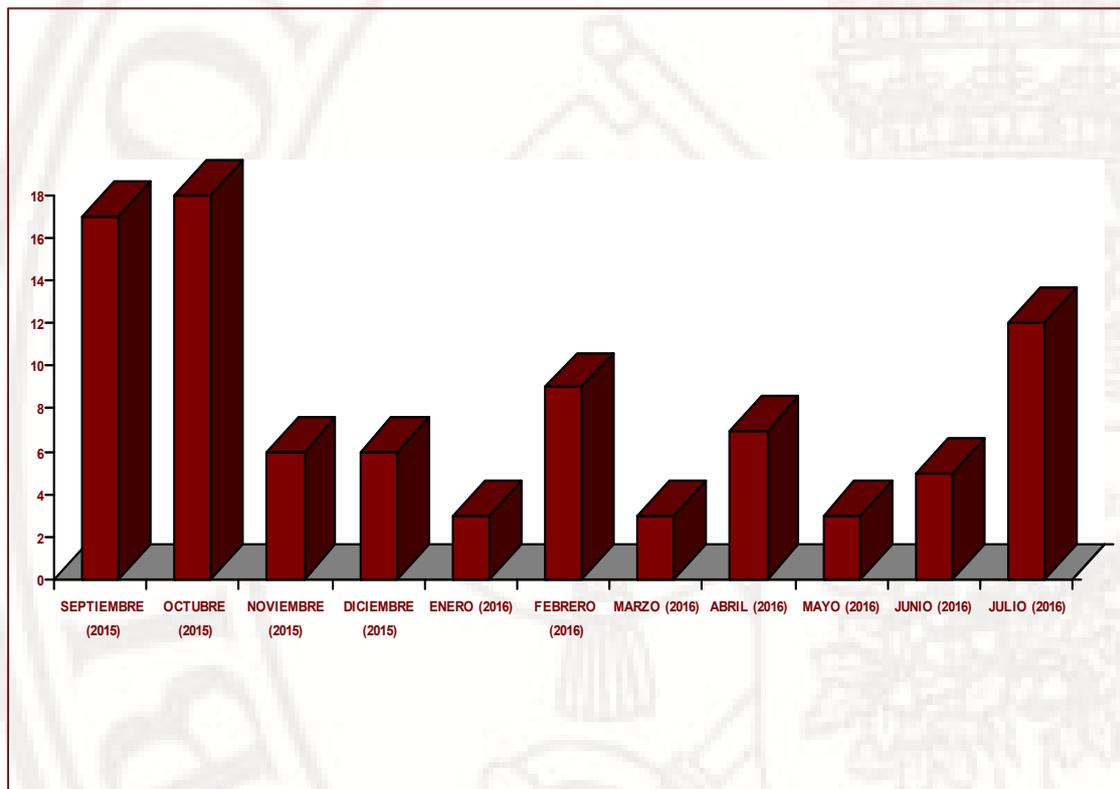
**DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR ÁREA TEMÁTICA (nº)**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

NÚM.	ÁREA TEMÁTICA
1	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
8	BECAS Y AYUDAS
1	COLEGIOS MAYORES Y RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS
3	CONVALIDACIONES
13	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
15	EXÁMENES
17	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
2	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
5	NORMATIVAS
3	PLANES DE ESTUDIO Y TÍTULOS PROPIOS
1	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
10	TEMAS LABORALES
10	OTROS
<b>89</b>	<b>TOTAL INTERVENCIONES</b>

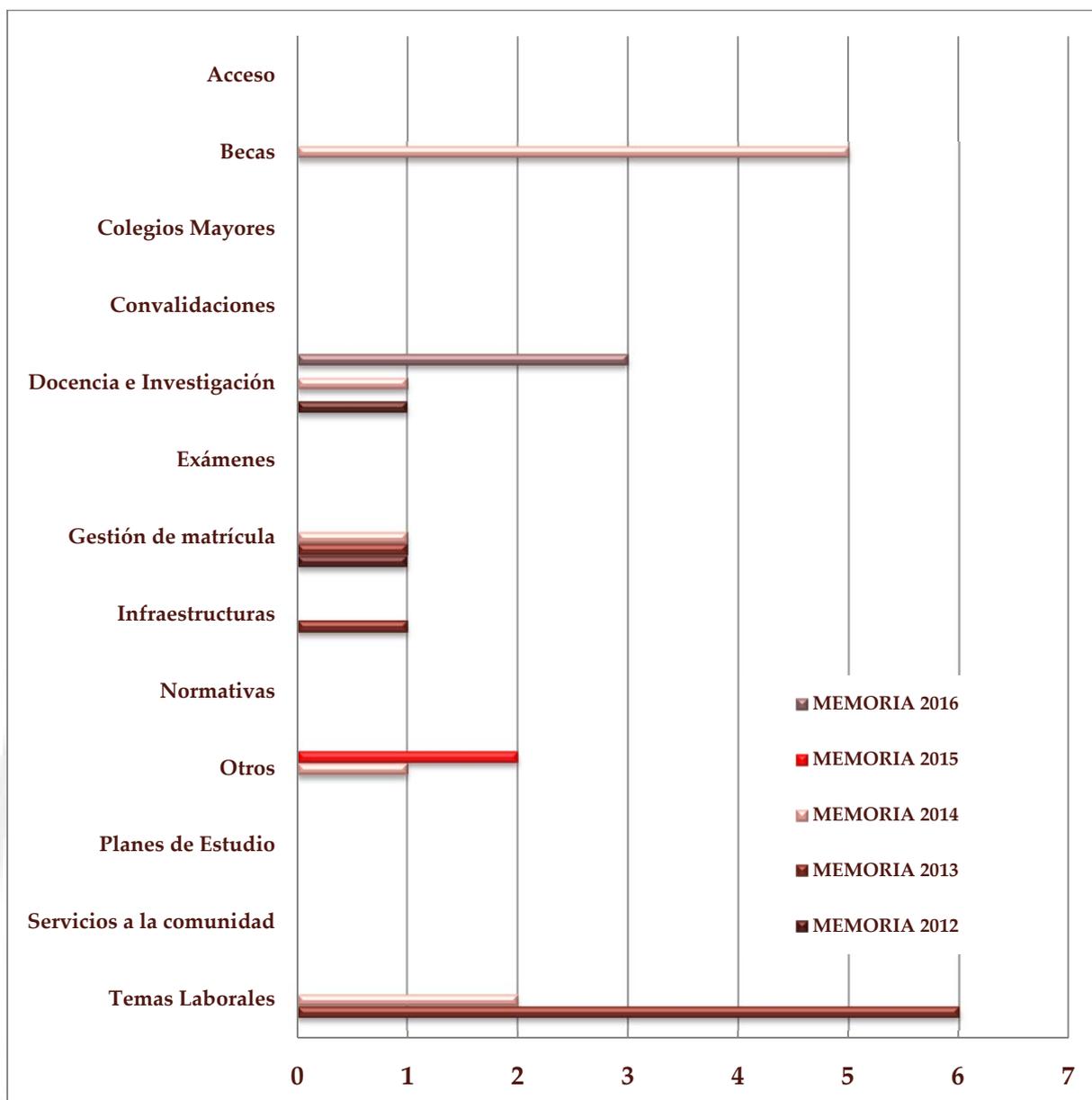


**DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES POR MESES (nº)**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

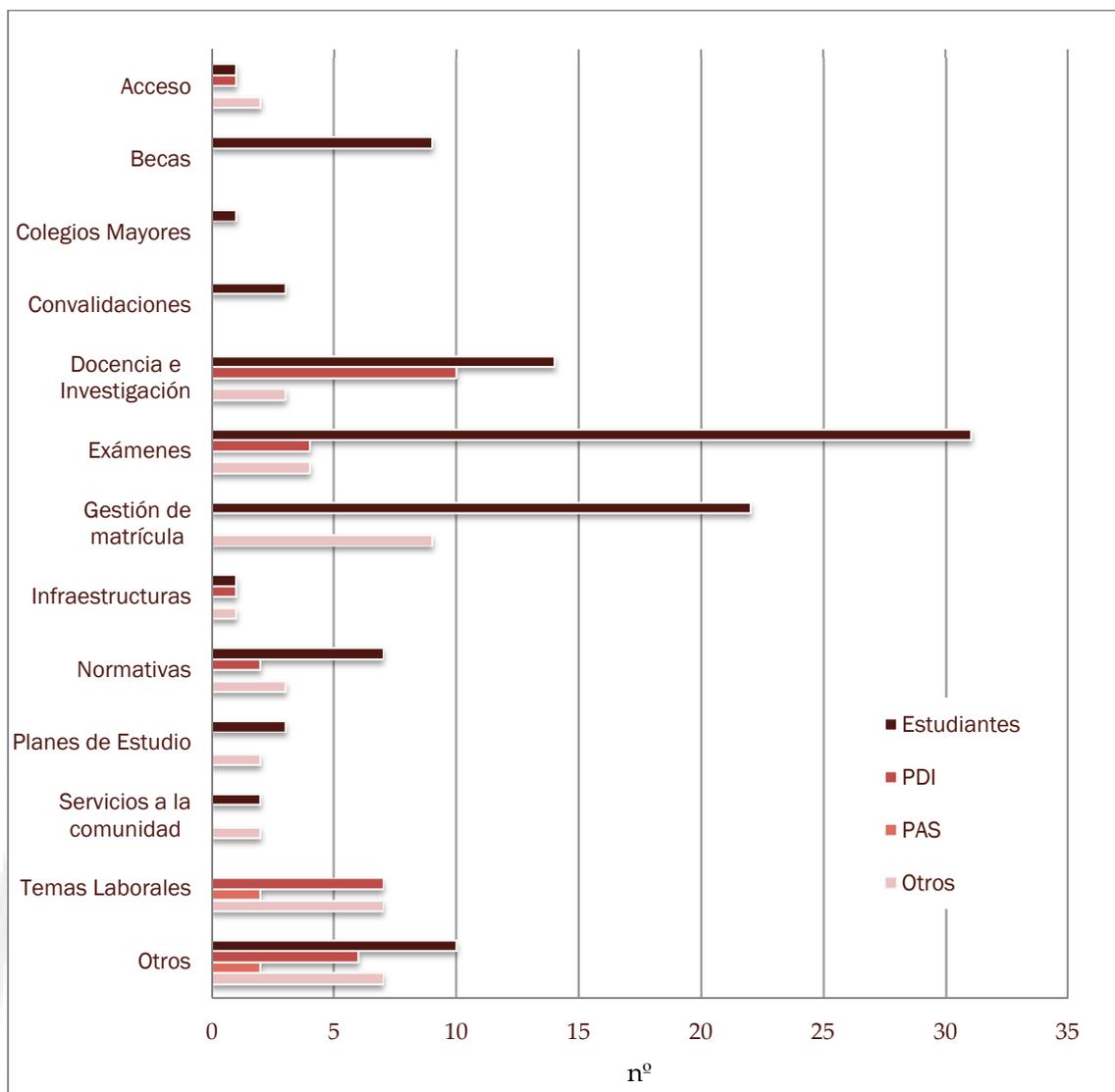
NUM. CONSULTAS	MES
17	SEPTIEMBRE (2015)
18	OCTUBRE (2015)
6	NOVIEMBRE (2015)
6	DICIEMBRE (2015)
3	ENERO (2016)
9	FEBRERO (2016)
3	MARZO (2016)
7	ABRIL (2016)
3	MAYO(2016)
5	JUNIO (2016)
12	JULIO (2016)
<b>89</b>	<b>TOTAL INTERVENCIONES</b>



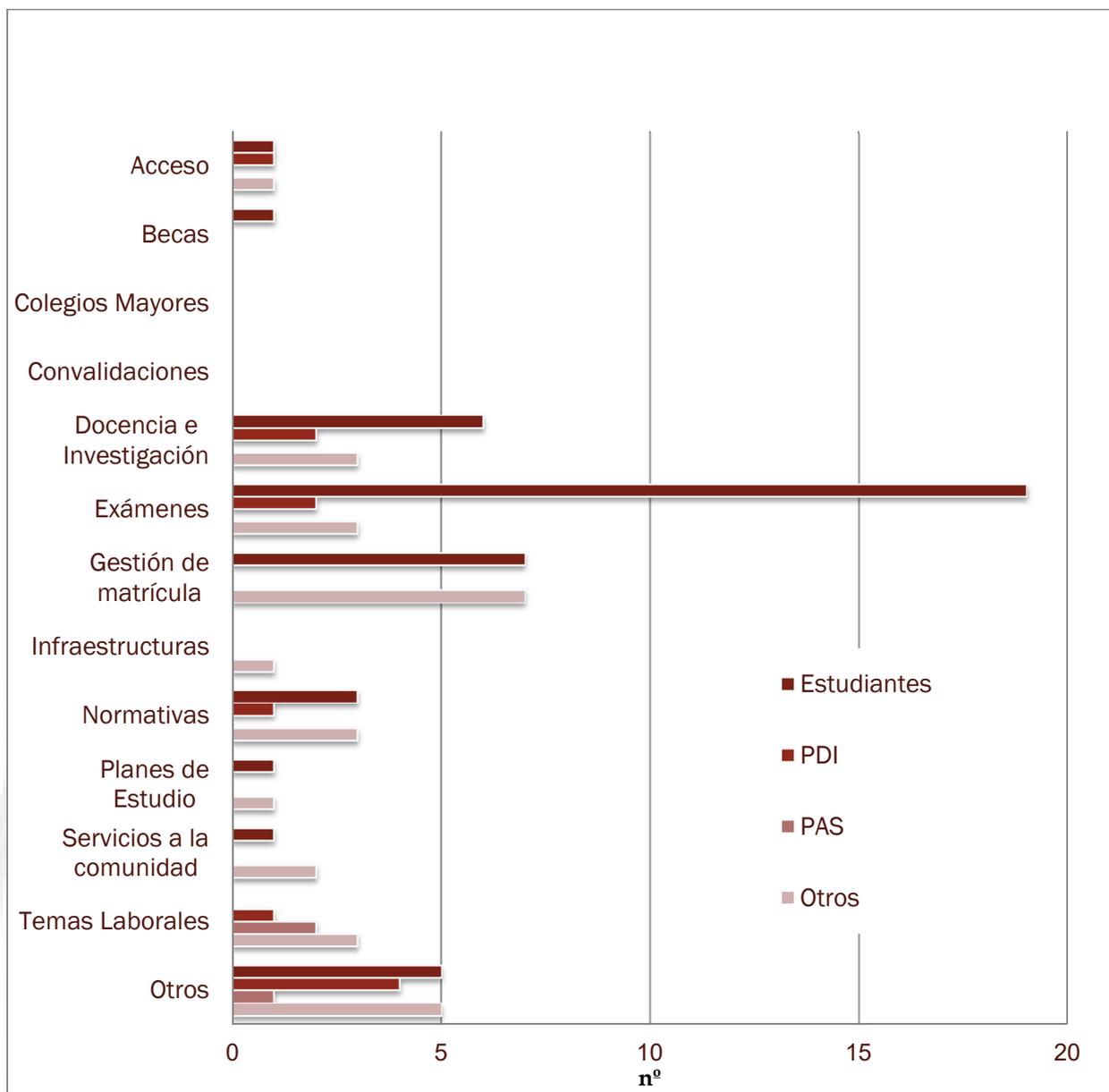
COMPARATIVA DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR ÁREAS (nº)  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2012-2016



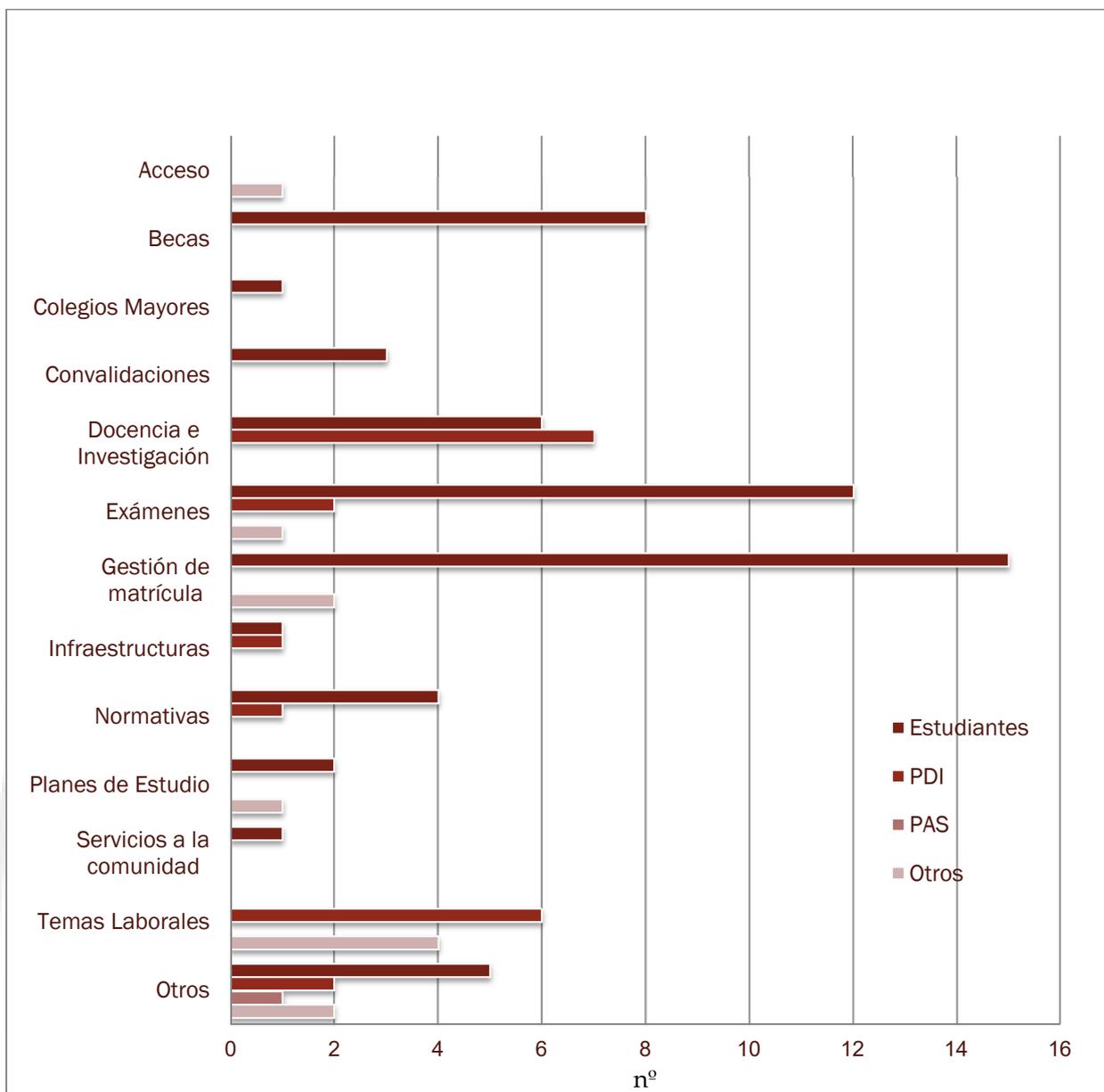
**TOTAL RECLAMACIONES POR ÁREAS Y COLECTIVOS (nº)**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**



CONSULTAS POR ÁREAS Y COLECTIVOS (nº)  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016

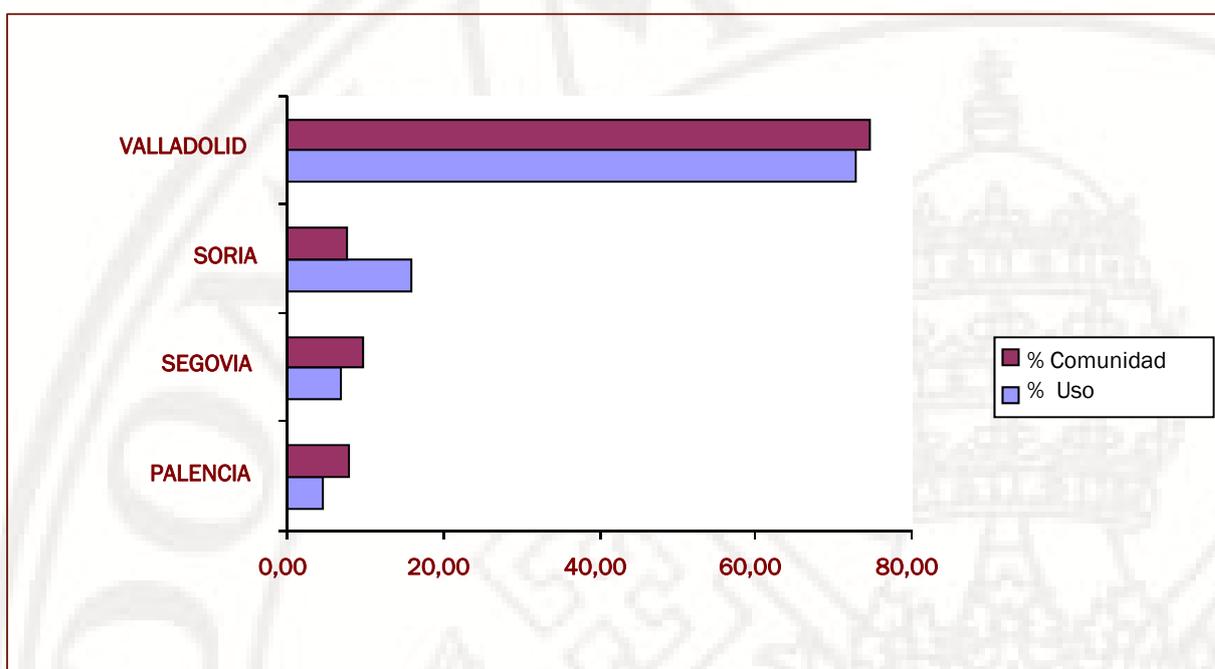


INTERVENCIONES POR ÁREAS Y COLECTIVOS (nº)  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016



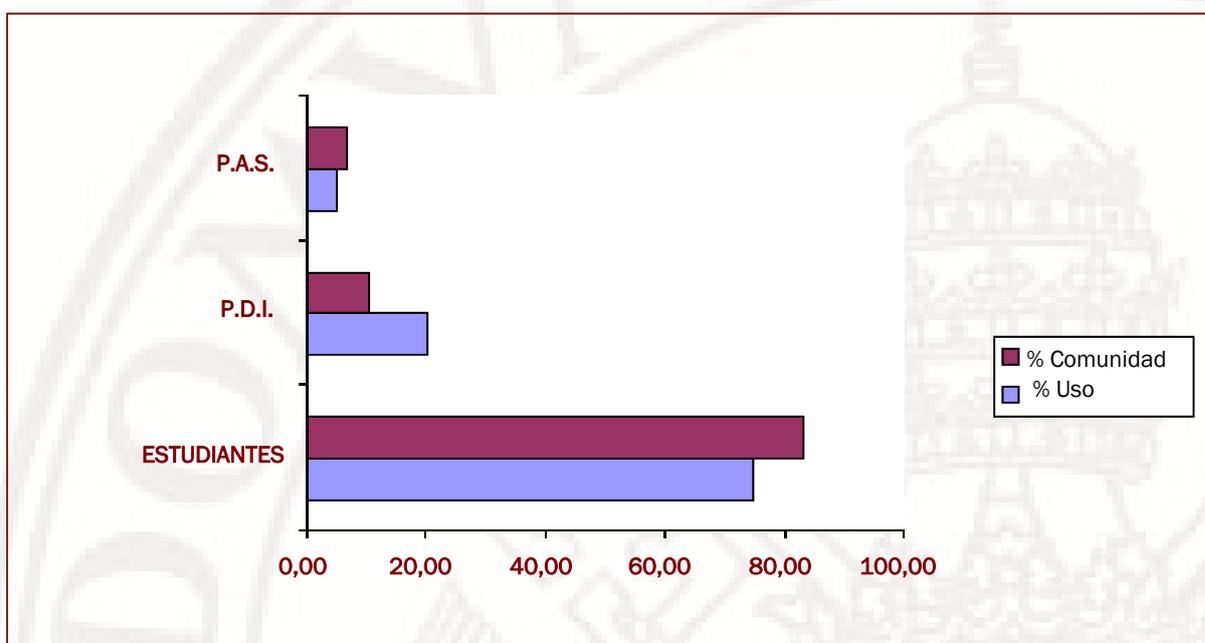
**DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS (%)**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
72.74	74.59	VALLADOLID
4.55	7.97	PALENCIA
6.82	9.73	SEGOVIA
15.91	7.71	SORIA
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



**DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR COLECTIVOS (%)**  
**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID 2015-2016**

<b>% USO</b>	<b>% COMUNIDAD</b>	<b>COLECTIVO</b>
5.08	6.63	P.A.S.
20.34	10.33	P.D.I.
74.58	83.04	ESTUDIANTES
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



**6. ANEXO II**  
**(XVIII Encuentro Estatal de defensores Universitarios)**



## DEFENSORES UNIVERSITARIOS MUESTRAN SU PREOCUPACIÓN POR LA FALTA DE UNA NORMATIVA DE CONVIVENCIA UNIVERSITARIA

La Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) ha puesto de manifiesto, en la Universidad Europea, sus preocupaciones en el ámbito de la Educación Superior Madrid, 10 de noviembre de 2015.- Las sanciones disciplinarias y la seguridad jurídica, el sistema actual del Trabajo Fin de Grado (TFG), la agilidad en la administración universitaria y la ética y el derecho en el panorama universitario actual son los principales temas que se abordaron en el [XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios](#). Celebrado en la [Universidad Europea](#), ha contado con representantes de 47 universidades españolas que compartieron su experiencia y debatieron sobre las cuestiones claves que más preocupan a la Comunidad Universitaria.

La sesión inaugural, *Ética y derechos en la universidad del siglo XXI*, estuvo protagonizada por el profesor de Filosofía de la Universidad de Murcia, Emilio Martínez Navarro, el docente de esta misma materia y defensor en la Universidad de La Rioja, José María Aguirre Oraá, y el profesor titular de la Universidad Complutense, Carlos Díaz Hernández. Durante su intervención, Martínez aseguró que la ética, en las distintas disciplinas universitarias, aporta calidad a la formación de los egresados: *“La considero esencial en cualquier universidad que se precie. ¿Qué se puede hacer para promocionarla en las universidades del siglo XXI? Elaborar un código ético y hacer un seguimiento de su cumplimiento”*. Por su parte, Aguirre insistió en la necesidad de formar profesionales moralmente justos y Díaz hizo hincapié en la necesidad de: *“Amar lo que se hace. Son defensores porque aman la Universidad. Da más fuerza sentirse amado que creerse fuerte”*, concluyó.

Tras tres jornadas de convención, la CEDU ha destacado la necesidad de crear una normativa de convivencia entre el Personal Docente Investigador (PDI), el Personal de Administración y Servicios (PAS) y los estudiantes. Asimismo, se han propuesto instar a los partidos políticos a que tomen medidas para que implanten un modelo universitario más efectivo y que cumplan así el compromiso adquirido en 2010. El Trabajo Fin de Grado (TFG) también fue tema de debate ya que, tras diversos coloquios, concluyeron que actualmente existe una falta de precisión de qué es y qué objetivos persiguen los TFG. De esta forma, los participantes en el Encuentro afirmaron que es necesario elaborar una guía docente en la que quede de manifiesto la labor y el compromiso de docentes y estudiantes. Además, aseguraron que, de forma independiente, cada titulación tiene que conseguir identificar las necesidades de su área de conocimiento para poder adaptar, de forma eficaz, los aspectos que se deben abordar en el TFG.

El comportamiento en el ámbito universitario y la responsabilidad disciplinaria del

empleado público fue otro de los puntos abordados durante el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Las conclusiones en este ámbito han sido unánimes en la necesidad de derogar el decreto de 1984, que tiene como objetivo fundamental elevar la calidad docente e investigadora de la universidad y actualizarlo a los nuevos tiempos.

El Defensor Universitario tiene el compromiso de velar por los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. Por ello, su misión también implica recordar el derecho a la petición, recogido en la Constitución. Su objetivo es lograr, a pesar de la burocracia, agilidad en la administración universitaria.

**Para más información**

**Universidad Europea**

**Andrés Pina**

Responsable de Comunicación

91 211 50 24 / 625 461 240 / e-mail: [andres.pina@uem.es](mailto:andres.pina@uem.es)

**@UEprensa**

**Ogilvy Public Relations**

**Joaquín Ulloa**

91 451 21 49 / e-mail: [joaquin.ulloa@ogilvy.com](mailto:joaquin.ulloa@ogilvy.com)

Más información en: [universidadeuropea.es](http://universidadeuropea.es) / [universidadeuropea.es/prensa/](http://universidadeuropea.es/prensa/)

[www.laureate.net](http://www.laureate.net) / y en Twitter: [twitter.com/ueprensa](https://twitter.com/ueprensa)



*Conferencia Estatal Defensores Universitarios*

La Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, reunida en su XVIII Asamblea en la Universidad Europea en Madrid, los días 4, 5 y 6 de noviembre de 2015, quiere manifestar su preocupación por la falta de seguridad jurídica con la que nos encontramos en nuestras Universidades para identificar el marco normativo regulador de la convivencia y el catálogo de las conductas constitutivas de infracción, el procedimiento para afrontar los conflictos personales e institucionales que se producen, así como los medios existentes para ponerles fin. Esta situación es la consecuencia inmediata de dos hechos. Por una parte, de que cinco años después, la Disposición Adicional Segunda del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, no haya sido objeto de desarrollo; por lo cual, nuestra institución carece de ley reguladora de la potestad disciplinaria en la que se tipifiquen las infracciones, las sanciones y las medidas complementarias del régimen sancionador para estudiantes de acuerdo con el principio de proporcionalidad, y queda lastrada por la falta de adaptación del procedimiento administrativo sancionador a las especificidades del ámbito universitario. Ambos factores determinan que a día de hoy sea muy difícil garantizar los derechos de defensa del/a estudiante y la eficacia en el desarrollo del procedimiento, sobre todo cuando se constata que ante la falta de desarrollo normativo de ese Estatuto, se debe seguir recurriendo al Decreto de 8 de septiembre de 1954, por el que se aprueba el Reglamento de disciplina académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanzas Técnica, con la enorme distorsión que supone la constante actualización y la necesaria “constitucionalización” de sus –en muchos casos– autoritarias previsiones. Pero por otra parte, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, tras la modificación que recientemente ha sufrido por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, sigue remitiéndose a una ley de desarrollo del mismo que venga a unificar en su interior el catálogo de infracciones graves y leves, lo que determina que, a día de hoy, exista un único listado de infracciones disciplinarias muy graves para el personal de la Universidad (sea laboral o funcionario) y que, sin embargo, tengamos que recurrir a los convenios colectivos (para el personal laboral –PDI o PAS-) o al ya viejo Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado para liquidar la responsabilidad disciplinaria de los/as funcionarios/as públicos/as (PDI o

PAS).

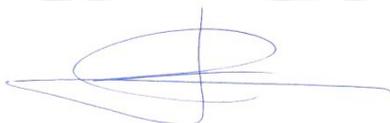
Ante esta situación, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

QUIERE MOSTRAR su preocupación por la falta de una normativa acorde con nuestra sociedad y con nuestra Universidad que venga a regular la convivencia, en el seno de nuestras Universidades, de los colectivos de Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador y Estudiantes,

E INSTA a los GRUPOS PARLAMENTARIOS a que se comprometan en la próxima legislatura a elaborar el Reglamento de desarrollo del Estatuto del Estudiante Universitario -cumpliendo de esta forma con retraso el compromiso adquirido en 2010-, así como a aprobar la ley que venga a regular el catálogo de infracciones graves y leves y sus correspondientes sanciones cuando de empleados/as públicos se trate.

Con ello, contribuiríamos a generar seguridad jurídica en la Universidad y a facilitar la convivencia.

En Madrid, a 6 de noviembre de 2015

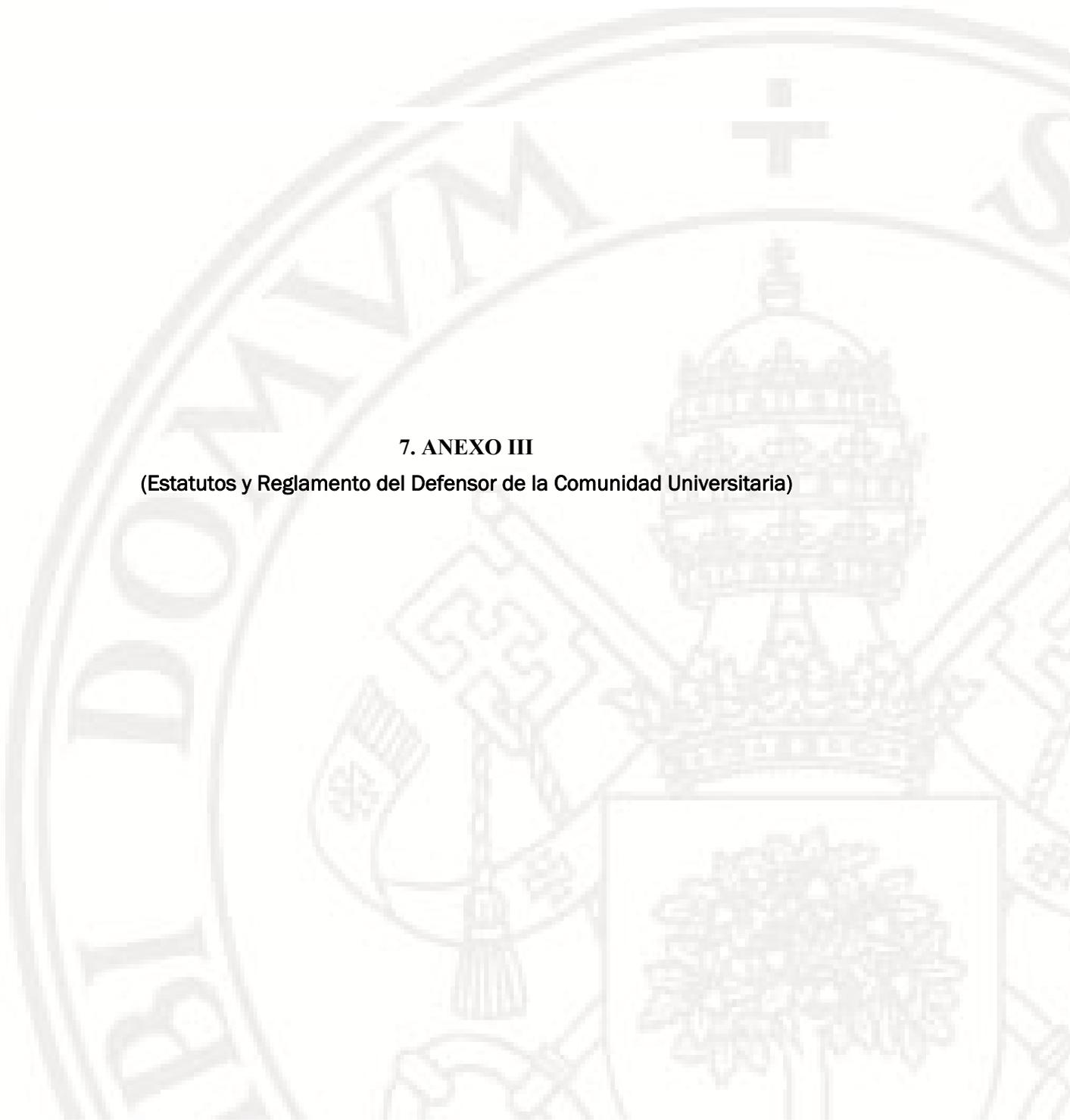


Secretaria

Elena Battaner Moro

Presidente

José Manuel Palazón Espinosa



**7. ANEXO III**  
**(Estatutos y Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria)**

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

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

**Artículo 208.**

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

**Artículo 209.**

---

♦ 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).

Son funciones del Defensor de la Comunidad Universitaria:

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

#### **Artículo 210.**

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

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

#### **Artículo 211.**

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

#### **Artículo 212.**

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

**Artículo 213.**

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

**Artículo 214.**

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

## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA<sup>♦</sup>

### 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.

---

<sup>♦</sup> 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 claustrales junto con la convocatoria del siguiente Claustro ordinario, en el cual se llevará a cabo la votación entre los candidatos proclamados.
4. Realizada la votación, será proclamado Defensor el candidato que obtenga la mayoría absoluta de los miembros del Claustro. En el caso de que ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría absoluta en primera vuelta, se realizará una segunda a la que sólo podrán concurrir los dos candidatos con mayor número de votos. En esta elección se admitirá el voto por registro para ambas vueltas. Si ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría absoluta en primera y segunda vuelta se reiniciaría el proceso de elección.

### Artículo 3

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

### TÍTULO III

#### COMPETENCIAS Y GARANTÍAS EN EL EJERCICIO DEL CARGO

##### Artículo 4

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

##### Artículo 5

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

##### Artículo 6

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

#### **Artículo 7**

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

#### **Artículo 8**

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

#### **Artículo 9**

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

### **TÍTULO IV**

#### **PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS**

#### **Artículo 10**

1. El Defensor podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación para el esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Universidad en cualquiera de sus instancias, en relación con los miembros de ésta.
2. Las atribuciones del Defensor se extienden a la actividad de los órganos universitarios, así como de cualquier miembro de la comunidad universitaria, que actúe al servicio de la Universidad.

#### **Artículo 11**

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

#### **Artículo 12**

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

#### **Artículo 13**

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

interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

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

#### **Artículo 14**

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

#### **Artículo 15**

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

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

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

#### **Artículo 16**

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

#### **Artículo 17**

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

#### **Artículo 18**

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

#### **Artículo 19**

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

### **TÍTULO V**

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

#### **Artículo 20**

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

#### **Artículo 21**

1. Toda petición de mediación al Defensor se presentará en su Oficina mediante escrito en el que conste con claridad la pretensión que se plantea, el nombre y domicilio del solicitante o solicitantes y, en su caso, el colectivo de universitarios en cuya representación actúan.
2. Recibida una petición de mediación, ésta se comunicará a todos los directamente implicados de forma que quede constancia de su recepción y se recabará, al mismo

tiempo, contestación escrita en la que se manifieste expresamente si se acepta o no la mediación.

3. Si en el plazo de quince días naturales desde la fecha de recepción de los escritos no se recibiera contestación en la Oficina del Defensor aceptando dicha mediación, se entenderá que ésta no ha sido aceptada.

#### **Artículo 22**

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

### **TÍTULO VI**

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

#### **Artículo 23**

1. El Defensor, aún no siendo competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración universitaria, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquellos.
2. Si como consecuencia de sus investigaciones, el Defensor verificase que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o

perjudiciales para los miembros de la comunidad universitaria, podrá sugerir al órgano o servicio competente la modificación de la misma.

3. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, el Defensor podrá instar al Rector a actuar en el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

#### **Artículo 24**

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

#### **Artículo 25**

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

#### **Artículo 26**

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

#### **Artículo 27**

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

### **TÍTULO VII**

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

#### **Artículo 28**

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

#### **Artículo 29**

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

#### **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

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

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

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

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

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

Dña. Milagros Alario Trigueros

##### **ADJUNTOS DEL DEFENSOR**

D. Enrique Delgado Huertos- Sector P.D.I.

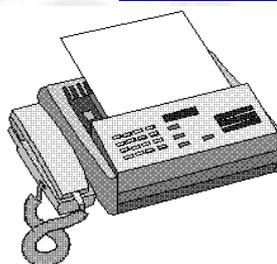
D<sup>a</sup>. María Muñoz Gutiérrez - Sector P.A.S.

Dña Carmen Martínez San Millán - Sector Estudiantes

## COMO CONTACTAR CON LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



Correo electrónico: [defensora@uva.es](mailto:defensora@uva.es)



FAX 983 - 42 37 91



Tfno 983 - 42 37 90



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



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

