

MEMORIA

2009-20010

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Diciembre 2010

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 2009 y el 1 de septiembre de 2010.

En cumplimiento del artículo 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria se publica esta Memoria sobre la gestión realizada entre el 1 de septiembre de 2009 y el 1 de septiembre de 2010, objeto de la comparecencia ante el Claustro Universitario.

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

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

**3.** La Memoria anual será publicada para conocimiento de la comunidad universitaria.

*“Something there is that doesn’t love a wall  
That wants it down. ...”*  
(Robert Frost, “Mending Wall”: 35-36. 1914)

## INDICE

1. PRESENTACIÓN DEL INFORME.....	5
2. ACTUACIONES REALIZADAS .....	9
2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES.....	9
2.2 CONSULTAS ORIENTATIVAS .....	11
2.2.1 DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS.....	11
2.3 INTERVENCIONES .....	12
2.3.1 DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES.....	13
2.3.2 RESUMEN DE INTERVENCIONES .....	14
2.4 EXPEDIENTES DE QUEJA .....	22
2.5 INFORMES .....	19
2.6. OTRAS ACTUACIONES .....	57
3. CONCLUSIONES .....	31
4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS SIMILARES .....	65
5. CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS .....	72
6. ANEXO I (Referencias estadísticas) .....	77
7. ANEXO II (Estatuto y Reglamento del Defensor) .....	89

## 1. PRESENTACIÓN

En virtud de lo establecido en el Art. 26.1 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria (DCU) éste/a: “.....*dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico*”. La presente Memoria cubre el tramo cronológico 1 de septiembre de 2009 – 1 de septiembre de 2010.

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

Además de esta obligación Normativa, deseo manifestar que estimo dicho proceso de rendimiento de cuentas también como un ejercicio de responsabilidad por parte del Defensor de la CU para con el Claustro y la Comunidad Universitaria en general.

Por todo lo anterior procederé a referirme brevemente al contenido de la presente Memoria después de comentar dos aspectos que considero relevantes.

En primer lugar, las iniciativas adoptadas con relación al X Aniversario de la implantación de la Institución del Defensor de la CU en la Universidad de Valladolid (1999-2009), desde la Oficina del DCU y con el apoyo institucional de la UVa, encaminadas a seguir difundiendo y fomentando la visibilidad y consolidación de dicha Institución, han quedado culminadas con una publicación conmemorativa del mismo<sup>1</sup> que ha sido remitida a los miembros del Claustro de la UVa como Órgano mas cercano a la Institución del DCU, así como al resto de DU españoles y a otras personas interesadas. Esta publicación se encuentra disponible en la Web del Defensor al alcance de la Comunidad Universitaria.

En segundo, que mantenemos en la presente Memoria la clarificación terminológica y conceptual emprendida en la Memoria anterior (2008-09) con relación a la actividad cotidiana en la Oficina del DCU (ODCU), clarificación que, como quedó explicado en la Memoria previa, entendemos demandada por la naturaleza esencial de la figura del Defensor Universitario, fundada, como se ha dicho, en la *auctoritas* (no en la *potestas*), más sensible a la justicia que al derecho y más humanista que burocrática (Juncosa, 1966).

---

<sup>1</sup> 1999-2009: *Diez años de la implantación de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria (DCU) en la Universidad de Valladolid.*

Así, como dijimos, como órgano de resolución no jurídica de conflictos, de espíritu aunador de voluntades mediante la persuasión y el diálogo, y no sancionador, las actuaciones del DCU tienden más a la interrelación personal o directa con las partes que al expediente burocratizado.

La “interrelación directa” se plasma, fundamentalmente, en la actuación que tipificamos como *Intervención* la cual corresponde a buena parte de las actuaciones, las más afines a la esencia del Defensor, llevadas a cabo en la Oficina del DCU.

Asimismo se mantienen las actuaciones habituales *Consulta* y *Expediente de Queja* (Cf. 2.1). Este último constituye un modo burocratizado de Intervención<sup>2</sup>.

En cuanto al contenido global de la Memoria, mantiene la estructuración básica<sup>3</sup> de la anterior con sendos desarrollos de distribución temática y *resumen anónimo* de los conceptos *Expedientes de Queja* (2.4) e *Intervenciones* (2.3.1), y distribución temática de *Consultas* (2.2.1) entre otros apartados.

Si consideramos brevemente el pertinente balance obtenemos los siguientes resultados:

1. el número *total* de reclamaciones presentadas en la ODCU ha sido **228**, distribuidas entre los tres tipos de actuación, número algo superior al de la Memoria anterior (aumento global: 23,9%). Este cómputo total excluye las reclamaciones presentadas no “atendibles” por la ODCU. Asimismo hay que tener en cuenta que no todas las personas que acuden a la ODCU, finalmente, optan por hacer efectiva su reclamación por distintos motivos.

2. el habitual balance *comparativo* de la actividad realizada por la Oficina del DCU entre el período que nos ocupa (2009-10) y el período anterior (2008-09) revela un aumento porcentual en el capítulo Consultas (75,3%), indicativo de mayor agilidad en el tratamiento y

---

<sup>2</sup> Nota.- Para la ODCU la única diferencia entre Intervención y Expediente de Queja estriba en el desarrollo estrictamente burocrático que conlleva el segundo. Por otra parte, toda Intervención queda igualmente registrada y documentada en la ODCU.

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

solución de los temas. En el mismo contexto encontramos que desciende el capítulo “Intervenciones” (29,6%), descenso explicable en base a que, efectuada una Intervención, la información obtenida es utilizada posteriormente para dar salida rápida a reclamaciones similares que se convierten en “Consultas”. Por último sube levemente el capítulo “Expedientes de Queja” (7,1%).

3. el aumento de Expedientes de Queja procedentes del sector estudiantes, a diferencia del ejercicio anterior donde aumentaron los presentados por el PDI.

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

Los Informes monográficos (en sí mismos otra modalidad de Intervención) elaborados a lo largo del período propio de esta Memoria han sido 8 (Cf. 2.5). En ellos destacan sus contenidos dirigidos a los Órganos ejecutivos de la Administración universitaria con objeto de llamar su atención hacia determinadas cuestiones. Estas son a menudo consecuencia, tanto de asuntos derivados de actuaciones de la Oficina del DCU que pueden tener repercusión en el conjunto de la Comunidad Universitaria (en virtud a lo dispuesto en el Reglamento del DCU Art. 24.1); como de temas misceláneos resultado de los debates sostenidos en los Encuentros de DU (nacionales y europeos).

En este contexto, cabe destacar en la presente Memoria, con sus respectivos Comentarios, por una parte los Informes nºs 3 y 7 dirigidos al Vicerrector de Investigación y al Secretario General, respectivamente, enfocados a suscitar la reflexión en torno a la eventual elaboración de un Código Ético general para nuestra Universidad, como existe en otras Universidades españolas, y de un Código de Conducta específico para el ámbito investigador según las directrices de la Comisión Europea (*Directorate-General for Research*). Por otra, resultan también destacables los Informes relacionados con la nueva revisión del ROA (nºs 4 y 5) y el dedicado al Master de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas (nº 6).

Igualmente, como en períodos anteriores, la Defensora de la CU ha mantenido su actividad institucional como queda recogido en los Apartados: 2.6, 4. y 5. Ésta labor ha

demandado su participación en distintos foros: Congresos de DU (españoles y europeos), Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de DU (CEDU), relación con Instituciones afines, etc. En todos ellos vuelve a ponerse de relieve el interés y la oportunidad de la Institución del Defensor para las Universidades, y muy singularmente en relación a los retos planteados por la puesta en práctica del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En este contexto, se ha destacado el potencial de colaboración internacional interuniversitaria inherente a la figura del DU.

También, como en Memorias anteriores, sigo evocando aquí la Oficina del DCU como espacio de puertas abiertas a todos los miembros de la CU, con el fin último de seguir fomentando actitudes de conciliación e integridad académica y científica. En este sentido cabe añadir que dicha Oficina ha ganado en visibilidad y accesibilidad a raíz de las iniciativas conmemorativas del X Aniversario de la implantación del DCU en la UVA: la Portada de la Web de nuestra Universidad recoge un acceso directo al DCU cuya página Web ha sido revisada y ampliados sus contenidos.

Asimismo, me dirijo al Plenario del nuevo Claustro para reiterar el ofrecimiento presente desde mi ya lejana primera Memoria anual (2004-05): la disponibilidad de esta Defensora y su equipo de Adjuntos en relación a eventuales *propuestas generales de mejora* para nuestra Universidad en materia de canalización y seguimiento de los temas.

Los miembros de la Oficina del DCU agradecemos su confianza a cuantas personas se han dirigido a la Oficina del DCU con la satisfacción de haber podido ayudarlas a solucionar o paliar sus problemas en la medida de nuestras posibilidades.

Por último, esta Defensora y sus Adjuntos deseamos expresar nuestro agradecimiento tanto al anterior como al actual equipo de Gobierno de nuestra Universidad, Gerencia, Decanos y Directores de Centro, Directores de Departamento y responsables de los Servicios de la UVA por su permanente disponibilidad para con la Institución del DCU.

Valladolid, Noviembre 2010

## 2. ACTUACIONES REALIZADAS ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2009 Y EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2010

### 2.1 LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES

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

**Consulta.-** Constituye el tipo más ágil de actuación. Permite cumplir con el doble objetivo de *orientar e informar* a los miembros de la comunidad universitaria y otras personas ajenas a la misma sobre las reclamaciones y problemas que presentan y que estén relacionados con actuaciones de los diferentes Órganos o Servicios de la Universidad, así como con otros ámbitos de la vida universitaria.

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

**Expediente de Queja.-** Es el modelo de actuación más lento y *burocratizado*. Admitida a trámite una Queja en la Oficina del Defensor, las actuaciones subsiguientes se llevan a cabo en base lo estipulado en el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria. Para utilizar este procedimiento de Queja el perjudicado suele haber hecho uso (sin resultado o no satisfactorio) de los mecanismos de reclamación de que dispone la Administración universitaria y que están descritos en los Estatutos y Reglamentos de la Universidad, así como en la restante Normativa legal vigente. Algunas de las Quejas que se tramitan pueden haber pasado, previamente, por actuaciones, fundamentalmente, de Intervención que, por una u otra razón, resultaron insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

Otros tipos de actuación son :

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

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

**Mediaciones y Conciliaciones.-** Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro de la comunidad o de un colectivo, así como de alguna autoridad académica. Este procedimiento de actuación del Defensor de la Comunidad Universitaria como **Mediador** es deseable que sea asumido, cada vez más, como fórmula para dar solución a los problemas de la vida universitaria. Se trata de una vía de actuación en la que las partes implicadas deben sentarse, de común acuerdo, alrededor de una mesa para solucionar sus diferencias con la 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 siempre conlleva actuaciones por escrito y no se realiza con frecuencia.

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

Como en Memorias anteriores, las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor durante el período 2009-2010 se recogen en el presente capítulo articuladas en cinco apartados (2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6).

## **2.2. CONSULTAS ORIENTATIVAS**

La modalidad Consulta Orientativa (2.1) constituye, como se ha dicho, la que ofrece mayor agilidad en cuanto al tratamiento de los temas. Consiste en su mayoría en la aclaración inmediata de una duda por parte del interesado o en la orientación sobre donde dirigirse para informarse en relación a su reclamación, es decir, cumple el doble objetivo de informar y orientar a los miembros de la Comunidad Universitaria. Asimismo, esta modalidad manifiesta la confianza de cuantos se acercan a la Oficina del DCU con el fin de obtener el reconocimiento de sus derechos en el ámbito universitario.

### **2.2.1. Distribución de Consultas Orientativas**

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2009 hasta el 1 de septiembre de 2010 el total de Consultas Orientativas atendidas asciende a **156**.

Dichas Consultas se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** Se han recibido 4 Consultas Orientativas en este apartado. Estas corresponden a los subapartados *Acceso a Segundo Ciclo*, *Acceso para Extranjeros*, *Límite de Plazas* y *Selectividad*.
- **Becas y ayudas.-** En la presente memoria se han atendido 5 Consultas Orientativas, relativas a *Requisitos para Beca* como único subapartado que se repite.
- **Convalidaciones.-** Las 9 Consultas recibidas pertenecen fundamentalmente a las subáreas *Créditos de Libre Elección* y *Cursos no Universitarios*.
- **Docencia e Investigación.-** En este apartado se han computado 23 Consultas Orientativas (un 14,7% del total recibidas). El subapartado *Docencia* es el más repetido con 7 Consultas.
- **Exámenes.-** Continúa siendo el área que presenta mayor número de reclamaciones con 37 Consultas atendidas (un 23,7% del total recibidas). Los subáreas más destacados, han sido los de *Criterios de Evaluación* y *Lista de notas* con 7 Consultas Orientativas cada uno, seguidos de *Revisión* con 5.

- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Es el segundo apartado más numeroso pues también se han producido 37 Consultas, igualando a las recogidas por el anterior. Dentro de la variedad de temas que presenta este campo, el más repetido ha resultado ser *Anulación de Matrícula* con 6 Consultas Orientativas del total recibidas.
- **Infraestructuras y Obras.-** Se ha producido una única Consulta Orientativa sobre este apartado, relativa al *Aparcamiento*.
- **Normativas.-** En este apartado se han atendido un total de 5 Consultas Orientativas, 2 de ellas sobre *Asistencia a Clase*.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Apartado de nueva aparición con respecto al curso pasado en el que se han computado 3 Consultas Orientativas.
- **Servicios a la Comunidad.-** Se han recibido 4 Consultas Orientativas en dicho apartado. Dos pertenecen al subárea *Servicio de Deportes*, una al de *Acceso a la Biblioteca* y otra al *Servicios Sociales (Psicología)*.
- **Temas Laborales.-** Ofrece un total de 8 Consultas Orientativas atendidas. El único subárea repetido ha sido el de *Convocatoria de Plazas* con 3 Consultas.
- **Otros.-** En este apartado se han producido 20 Consultas Orientativas (un 12,8% del total recibidas). Las Consultas son misceláneas y no pueden incluirse en los grupos anteriores, ofrecen subapartados como *Acoso*, *Seguro*, etc.

### 2.3. INTERVENCIONES

La modalidad de Intervención (2.1) esta compuesto por todas aquellas reclamaciones que necesitaron de actuaciones de gestión que quedan registradas en la ODCU: llamadas telefónicas a los interesados, correos electrónicos, entrevistas personales, solicitud de información a otros Servicios y Órganos 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 un Expediente de Queja. 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 con el fin de obtener el reconocimiento de sus derechos en el ámbito universitario.

### 2.3.1. Distribución de Intervenciones

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2009 hasta el 1 de septiembre de 2010 el total de Intervenciones realizadas asciende a **57**.

Dichas Intervenciones se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** De un total de 4 Intervenciones realizadas en esta área. 2 tienen relación con el subapartado *Preinscripción*, y el resto a los subapartados *Reclamación Notas Selectividad* y *Acceso desde Ciclos Formativos de Grado Superior*.
- **Becas y ayudas.-** Esta es una de las áreas donde se han computado mas Intervenciones (7) que Consultas Orientativas (5) las más abundantes son las relacionadas con las *Becas Erasmus* (4).
- **Colegios Mayores, Residencias Universitarias y Apartamentos.-** Apartado nuevo respecto a la Memoria del curso pasado en el que se ha solicitado una única Intervención.
- **Convalidaciones.-** En este apartado se han efectuado 2 Intervenciones correspondientes a las subáreas de *Proyecto de Fin de Carrera* y *Estudios en el Extranjero*.
- **Docencia e Investigación.-** Las 6 Intervenciones producidas dentro de esta área se han repartido fundamentalmente entre las subáreas de *Proyecto de Investigación*, *Tercer Ciclo* y *Docencia*.
- **Exámenes.-** Este es el área donde más Intervenciones se han producido, al igual que ocurría con las Consultas Orientativas. Se han atendido un total de 11 Intervenciones (un 19,3% del total recibidas). El subárea más destacado ha sido el de *Calendario Académico* con 6 Intervenciones.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Se han producido 8 Intervenciones (un 14% del total recibidas) dentro de las subáreas de este campo, las únicas que se han repetido han sido *Máster* y *Créditos de Libre Elección* con 2 cada una.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Dentro de esta área se ha realizado una única Intervención relativa a *Doctorado*.
- **Servicios a la Comunidad.-** Este es uno de los grupos más heterogéneos, y ningún subapartado destaca sobre los demás por el número de reclamaciones atendidas. En total se efectuaron 5 Intervenciones.
- **Temas Laborales.-** En total se efectuaron 3 Intervenciones dentro de las subáreas *Cese*, *Transformación de plazas* y *Reconocimiento de Servicio Prestado*.
- **Otros.-** Las 9 Intervenciones dentro de esta área (un 15,8% del total recibidas) la convierten en la segunda más numerosa, todas ellas son misceláneas y no pueden

incluirse en los grupos anteriores, el subapartado más numeroso ha sido *Comportamientos Despectivo* con 3 Intervenciones.

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 **213** reclamaciones, separadas en **156** Consultas Orientativas (Un 73% del total) y **57** Intervenciones (Un 27% del total).

En términos globales podemos decir que todas las Consultas Orientativas e Intervenciones de este periodo se encuentran cerradas, habiéndose resuelto la mayor parte de ellas de modo inmediato.

La valoración de la Intervención se efectúa desde el punto de vista e interés de la persona que la realiza, se han considerado **satisfactorias** el 68% del total. Los apartados restantes son **sin valorar**, **parcialmente satisfactorias** y **no satisfactorias**.

En relación con los colectivos que han solicitado intervención, el 68% de ellas corresponde al sector Estudiantes, el 9% al sector de Personal Docente e Investigador (PDI) y el 7% al sector de Personal de Administración y Servicio (PAS). El 16% restante pertenece al denominado Otros que comprende a las personas que, habiendo utilizado la Oficina del Defensor, no tienen vinculación con la Universidad de Valladolid.

### **2.3.2. Resumen de las Intervenciones**

Como se ha hecho referencia en la Presentación de esta Memoria, recogemos aquí una selección anónima de las Intervenciones realizadas por la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) acompañadas de una breve descripción de las mismas, 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***

### **I10/06/003**

Una estudiante preuniversitaria solicita intervención debido a los problemas que se encontró durante el desarrollo de las Pruebas de Acceso a la Universidad, en concreto durante la prueba de inglés solicitó en repetidas ocasiones más hojas de papel para continuar el examen a uno de los cuidadores, este la ignoró y tuvo que esperar a que apareciera una nueva cuidadora para conseguirlo y terminar la prueba.

Consultados los cuidadores y el Coordinador de las Pruebas de Acceso se le recomienda a la Alumna que presente una reclamación ante la comisión organizadora, solicitando que le repitan el examen de inglés.

### **I09/09/014**

Una estudiante de un Ciclo Formativo de grado superior solicita intervención para solucionar un problema en su preinscripción en una titulación de nuevo grado para el curso académico 2009/10. No se le permite entrar en ninguna de las carreras seleccionadas al provenir de un ciclo formativo. Consultado al Servicio de Alumnos se le comunica que este año de forma transitoria se aplica un acuerdo del Consejo de Universidades de Castilla y León, según el cual sólo se permite la entrada a los Grados de alumnos que vengan de Ciclos Formativos de la misma rama de conocimiento y como alumnos no prioritarios.

## **Becas y Ayudas**

### **I09/11/003**

Varios alumnos solicitan la intervención de la ODCU al haberseles notificado la concesión de una beca Erasmus por un periodo que ellos entendían de 5 meses en el Reino Unido, al llegar les confirmaron que el periodo en realidad era de 3 meses. Después de las oportunas gestiones ante el Virrektorado de Relaciones Internacionales, este entendió que aunque las primeras informaciones aparecidas en el convenio podían interpretarse como manifestaron los estudiantes, estos habían sido informados perfectamente y con tiempo suficiente sobre el periodo de permanencia en la Universidad de destino. No obstante se obtuvo

el compromiso por parte del Vicerrectorado de especificar, en el futuro, de forma clara el período exacto de tiempo que los estudiante permanecerán en la Universidad de destino.

#### **I10/05/05**

Una alumna solicita la intervención de la ODCU tras haber recibido una carta en la que se le solicitaba la devolución del importe de la beca que disfrutó en el curso 2008-2009 por no haberse presentado al número mínimo de créditos que exigían los requisitos. La alumna asegura que el problema radica en que en una de las asignaturas a las que acudió al examen, en Internet tiene la calificación de no presentado y que no se percató del error hasta la llegada de la carta y solicita que le sea modificado el expediente. Desde la ODCU se habló con la profesora y con la Dirección del Departamento, tras verificar lo ocurrido la respuesta fue que ni se tiene copia del examen que realizó la alumna ni se tiene constancia de que acudiera regularmente a clase por lo que no pueden modificarle la nota.

Ante esta situación, desde la ODCU se dirige a la alumna a presentar un Recurso ante la Sección de Becas del Servicio de Alumnos y otro ante la Vicerrectora de Estudiantes.

#### **I09/09/01**

Un alumno de Ciencias Políticas y de la Administración de la Universidad de Santiago de Compostela expone los problemas que está teniendo para entrar en los procesos de selección de las Becas Faro, adjudicadas por el Ministerio de Ciencia e Innovación a la Universidad de Valladolid. La ODCU tras realizar las indagaciones oportunas le comunicó que en los términos de aplicación del convenio que regula las becas en el marco establecido por el MCI para el contenido concreto de las prácticas, es necesaria la relación entre estas y la carrera universitaria que cursa el aspirante.

#### **Convalidaciones**

#### **I10/06/05**

Una alumna que en el año 2007 trasladó su expediente desde la Universidad Técnica de Lisboa, solicita la intervención de la ODCU ya que hasta la fecha ha convalidado un total de 200 créditos y este año se ha enterado de que todo lo que ha convalidado aparece en su expediente con una nota de 5.0 bajando la media de su expediente. La alumna manifiesta que en

la Secretaria de su Centro siempre le han dicho que se respetaría la nota que tenía en su Universidad de Portugal y solicita que si esto no es posible le retiren las asignaturas que convalidó para aprobarlas de nuevo en la Universidad de Valladolid. La ODCU se puso en contacto con el Servicio de alumnos de la Casa del Estudiante donde se explicó que al ser imposible verificar todos los planes de estudio, todas las convalidaciones se realizan con una nota de 5.0 a la espera de una ley que lo regule. No conforme con la respuesta la alumna decidió enviar un escrito al Rector exponiendo su caso.

## **Docencia e Investigación**

### **I/ 0911/05**

Un grupo de 95 titulados universitarios, alumnos del MÁSTER EN PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS, demandan la intervención de la ODCU al considerar que se está tratando con poca seriedad la impartición de sus contenidos, a la vez que detectan notables dosis de improvisación en su organización –particularmente horarios y criterios de evaluación -, generando una sensación de continua desatención en unas enseñanzas que exigen más esfuerzo económico y dedicación que el sistema precedente (CAP). Desde la ODCU se pusieron en conocimiento de la autoridad académica competente tales circunstancias, al tiempo que se elaboró un informe remitido al Vicerrector de Docencia de la UVa.

### **I10/01/03**

Un miembro del PDI, vinculado a un grupo de investigación de la UVa a través de la convocatoria para postdoctorados Juan de la Cierva, presenta a esta ODCU solicitud de intervención al entender que se están vulnerando sus derechos al no aparecer como miembro de un GIR directamente relacionado con su temática y equipo de investigación, así como al verse marginado en el reparto de fondos para la investigación y considerar que existe abuso de autoridad en la formulación de autores en una publicación. Tras mantener diversas entrevistas con la persona interesada, y consultadas las autoridades académicas competentes, se le informa de los derechos y obligaciones vinculadas a los contratos de la convocatoria Juan de la Cierva en materia de investigación y publicaciones, así como del hecho de que hasta el 15 de diciembre de 2010 no ha existido posibilidad de introducir modificaciones en la composición de los GIR.

### **I10/04/02**

Un becario, que ha estado vinculado a un Proyecto de Investigación bajo la responsabilidad de un PDI de la UVa, plantea la intervención de esta ODCU al considerar que se han cometido una serie de incumplimientos por parte de la dirección del Proyecto, lo que, entiende, conculca sus derechos como becario y reclama la remuneración de los servicios prestados no reconocidos. Desde la ODCU se realizan las gestiones pertinentes ante el Servicio de Gestión Administrativa de la Investigación y los responsables del Proyecto de Investigación afectado. En el curso de tales gestiones se detectan ciertas irregularidades de las que no está exento el propio interesado. Se hace ver tales circunstancias y, dadas las limitaciones específicas de la institución, y previo consentimiento del interesado, se procede a dar traslado de la demanda, con toda la documentación recabada, al Vicerrectorado de Investigación para que proceda de la forma oportuna.

### **I10/06/01**

Un grupo de delegados exponen una serie de problemas con la profesora titular de una asignatura, después de presentar escritos al Director del Departamento y al Decano expresando su malestar, no han recibido respuesta, la Intervención fue pasada a expediente de Queja.

(Q09/11/01)

### **Exámenes**

### **I10/04/03**

Un alumno solicita la intervención de la ODCU debido a que por diversos problemas laborales le ha sido imposible acudir al horario completo que se le estableció en su momento para realizar el Practicum, el alumno solicitó en su Centro que se ampliara el plazo o se habilitara el horario vespertino pero fue desestimado. Tras hablar la Defensora con la Vicedecana de Planes de Estudio, esta confirmó que la petición fue desestimada por estar fuera de plazo según recoge el Reglamento General del Practicum del Centro, no obstante se le ofreció al alumno la posibilidad de terminar el Practicum en Octubre o completarlo en otra Universidad trasladando el expediente. La respuesta no fue satisfactoria para el alumno por lo que se le indicó que podía presentar un recurso ante el Vicerrector de estudiantes.

## **I09/09/10**

Una alumna de la E.T.S.I.I. solicita la intervención del la ODCU al habersele denegado el aprobado por compensación en una asignatura de cuarto curso aludiendo a su baja nota media en el expediente, la alumna defiende que en Ingeniería Industrial las notas medias son inferiores a las de otras titulaciones por lo que desea presentar un recurso añadiendo el dato de las notas medias del expediente de las últimas promociones de Industriales. Desde la ODCU se habló con la Dirección del STIC quien se comprometió a facilitar esa información si la alumna lo solicitaba por escrito.

## **I09/09/16 y siguientes**

Diversos alumnos acuden a la ODCU expresando su malestar por el cambio en el calendario académico una vez matriculados, tras realizar las indagaciones oportunas se respondió que el motivo era un acuerdo de la Comisión Permanente del Consejo de Gobierno, por el cual se instaba a cada Centro a tomar las medidas oportunas para adaptar las actuales titulaciones al calendario académico previsto para los estudios de Grado. No conformes con esta respuesta la mayoría deseaban presentar una reclamación ante el Rector.

## **Gestión de matrículas y expedientes**

### **I10/10/01**

Una alumna se dirige a la Oficina del DCU al considerar que no se le ha tenido en cuenta para el premio extraordinario de Fin de Carrera, aun contando con un expediente académico superior al del resto de los candidatos. Se realizan las gestiones pertinentes ante la Dirección del Centro, quien finalmente solicita a la Secretaría General la rectificación y admisión de la nueva propuesta a favor de la reclamante.

### **I/1005/03 e I/1005/04**

Se trata de varias intervenciones en relación con el mismo tema: el MÁSTER EN PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS. Existen varios alumnos/as que presentan solicitud de intervención a la ODCU al considerarse perjudicados por una información errónea que tiene que ver con la interpretación de las tablas de convalidación de los

cursos de lengua extranjera con los niveles exigidos en dicho Máster. Desde la ODCU se realizan las gestiones pertinentes ante los servicios administrativos y la Secretaría General de la UVa. Finalmente, se reconoce la falta de claridad en la información dada y se admiten las convalidaciones objeto de reclamación.

#### **I09/09/08**

Un grupo de alumnos que han cursado estudios de Medicina en Costa Rica solicita la intervención de la ODCU ante la negativa de la Facultad de Medicina de la UVa a admitir su traslado. La Oficina del DCU se pone en contacto con el Decanato de la citada Facultad, que informa de los procedimientos seguidos en el traslado de expedientes. La normativa establece que es el Rector quien tiene capacidad para resolver la admisión de estudiantes con estudios universitarios extranjeros. Desde la ODCU se hace ver a los interesados tal circunstancia y la opción de recurrir a la máxima instancia académica.

#### **I09/009/15**

Una alumna intenta formalizar su matrícula en una asignatura de libre elección en el servicio de automatrícula. Tiene dificultades para acceder al servicio, y cuando finalmente lo consigue detecta una saturación del sistema que le impide realizar la gestión en el plazo establecido. Desde la ODCU se realizan las gestiones pertinentes ante los servicios administrativos y el Departamento correspondiente. Finalmente, se consigue ampliar el plazo admitiéndose el carácter excepcional del caso y posibilitando su matrícula directamente en el negociado del centro.

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

#### **I10/03/01**

Un Doctor de la UVa presenta ante la ODCU solicitud de intervención por lo que considera irregularidades en la convocatoria de los Premios Extraordinarios de Doctorado. Contrastada la normativa vigente (Reglamento del Premio Extraordinario de Doctorado de la UVa, BOCYL, 17 de marzo de 2009), y una vez advertida la improcedencia de algunos puntos de su reclamación, la ODCU se pone en contacto con los responsables de los Centros que se comprometen a clarificar con el interesado las razones y el sentido de la convocatoria.

## **Servicios a la comunidad**

### **I09/11/04**

Una trabajadora vinculada a uno de los edificios del Campus Miguel Delibes informa a esta ODCU que se está utilizando el garaje como calle para transitar a más de 20 Km./h y cruzar del Camino del Cementerio al Paseo de Belén, y que muchos vehículos ajenos al personal de la UVa obstaculizan la salida del aparcamiento. Esta ODCU comunica dicha circunstancia al Vicerrectorado de Infraestructuras, quien informa que existen badenes en el aparcamiento que impiden circular con exceso de velocidad, y que se ha comunicado al Ayuntamiento de Valladolid el tema del aparcamiento indebido, quien a su vez contesta que el Campus es responsabilidad de la UVa y que no puede intervenir.

## **Temas laborales**

### **I10/04/01**

Un miembro del Personal Docente e Investigador plantea en la Oficina del DCU la arbitrariedad seguida en el procedimiento de formación de las Comisiones de su Centro. Verificadas las circunstancias que motivan la reclamación, se insta a los responsables a modificar los citados procedimientos para que exista la máxima transparencia, a lo que se accede de forma inmediata.

### **I10/07/05**

Un miembro del Personal Docente e Investigador solicita la intervención de la ODCU al considerar que se ha incumplido un acuerdo de Consejo de Gobierno que establecía la transformación automática de plazas según programa extraordinario. La Oficina del DCU solicita al Rector dé respuesta al interesado. Finalmente, después de pasar por la Comisión de Profesorado, la transformación es aprobada.

## Otros

### I09/12/001

Una asociación de alumnos presenta ante la ODCU su indefensión y queja ante el modo de proceder de la Dirección del Centro a la que pertenece por la forma de desalojar su sede y la pérdida de enseres. Desde la ODCU se hacen las consultas pertinentes ante la Dirección del Centro, que rechaza las acusaciones argumentando la notificación previa del desalojo por razones de espacio. Se promueve una reunión entre los afectados y la Dirección que concluye satisfactoriamente.

### I09/09/02, I09/09/03, I09/09/06

Se trata de varias reclamaciones recibidas en la ODCU a propósito del comportamiento de una persona vinculada a la administración y servicios de la UVa. La reiteración de las mismas determinó que desde la ODCU se notificara a la gerencia de la UVa las circunstancias del caso, si bien la falta de contestación de los interesados a los requerimientos de testificar ante el instructor en caso de abrirse expediente informativo, determinó que las intervenciones no tuvieran mayor alcance.

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

## 2.4 EXPEDIENTES DE QUEJA

*“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.”* (27.1 RDCU). En conformidad con lo establecido dedicamos este Apartado a la consideración de los expedientes de Queja tramitados en la Oficina del DCU.

Durante el período que abarca la presente Memoria (2009-20010), se ha solicitado en la Oficina del DCU la admisión a trámite como Expedientes de Queja de 15 reclamaciones de las

cuales una ha sido rechazada en virtud del Art. 13.2 del Reglamento del DCU. Todas han quedado cerradas.

En cuanto a los Expedientes de Queja tramitados, desde el punto de vista temático, el concepto más numeroso ha sido Docencia e Investigación, seguido de Servicios a la Comunidad; a continuación Exámenes, Gestión de Matrícula y Expedientes y Temas Laborales.

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

A continuación ofrecemos, como es habitual en las Memorias anuales del DCU, un resumen anónimo distribuido temáticamente de dichos Expedientes de Queja.

### **Docencia e investigación**

Un miembro del PDI dirige a la ODCU la reclamación **Q09/09/001** solicitando la intervención de la Defensora de la CU al entender que se vulneran los Estatutos de la UVa en relación a la gestión de los proyectos tipo Art. 83. Tras la oportuna admisión a estudio del caso planteado, se solicita información al Órgano competente en la materia, la Vicerrectora de Investigación, cuya respuesta se comunicó al interesado (25.1 Reglamento DCU); y se mantuvo una reunión con el reclamante. Posteriormente, la Defensora de la CU trató reiteradamente de facilitar el diálogo entre las partes (Vicerrectora y reclamante) con objeto de que ambas debatieran el tema objeto de la reclamación, pero esta vía se reveló imposible. Finalmente, y a la vista de lo anterior, la Defensora procedió a **dar traslado** al Vicerrector de Investigación (13.2 Reglamento DCU).

Al mismo ámbito temático pertenece la reclamación **Q09/10/001** presentada por una persona miembro del PDI quien solicita la intervención de la Defensora de la CU a propósito de una, a su juicio, irregularidad relativa a la evaluación de su actividad investigadora y no hallarse satisfecha con la respuesta obtenida a sus alegaciones previas. Considerado el asunto en la Oficina del DCU se decidió **dar traslado** del mismo al Órgano competente (Vicerrectorado de Investigación) el cual remitió respuesta a la Defensora quién, a su vez, envió copia de la misma a la interesada como establece el Art. 25.1 del Reglamento del DCU.

La reclamación **Q09/11/001** fue planteada ante la Oficina del DCU por dos estudiantes acompañada de 39 firmas. Esta hace referencia al hecho de que la profesora responsable de la

asignatura “.....”, a fecha 24 de Noviembre, no había acudido a clase desde el comienzo del curso académico, siendo sustituida por tres profesores de su Departamento quienes les comunicaron que no iban a responsabilizarse del correspondiente examen de febrero.

Al respecto se realizaron distintas gestiones: admisión a trámite del Expediente de Queja, solicitud de información al Decano de la Facultad de “.....” y al Director del Departamento de “.....” y solicitud de información a la propia profesora implicada. Recibida y considerada dicha información, pudo comprobarse que el problema, aunque tarde, se había solucionado, y, en consecuencia, la Defensora formuló al Director del Departamento afectado la siguiente **recomendación**: que en lo sucesivo, procure, en la medida de sus posibilidades, evitar que situaciones como la ocurrida vuelvan a producirse, tanto por el buen funcionamiento de su departamento como para evitar perjuicios docentes a los estudiantes afectados.

La resolución fue comunicada a la primera firmante (Reglamento DCU 25.1).

### **La recomendación fue aceptada**

Una persona no miembro de la CU se dirige a la Oficina del DCU con objeto de presentar una reclamación. Aunque su calidad de no miembro de la CU impide de entrada la posibilidad de ser atendida por la ODCU, no obstante se estimó oportuno aplicar el Art. 11.2 del Reglamento del DCU el cual dispone que toda persona afectada por actos administrativos de la Universidad podrá ser atendida en dicha Oficina.

La reclamación, que denuncia la defensa de una Tesis doctoral con apropiación de datos y modificación de conclusiones, fue registrada en la ODCU como **Q10/04/01**. La consideración de la misma mostró la necesidad de mantener distintas entrevistas, tanto con la interesada como con la Vicerrectora de Investigación en funciones, el Director del Departamento de “.....”, y los co-directores de la Tesis aludida. Esta consideración dejó en evidencia que el asunto transcendía las competencias de la Institución del DCU, lo cual unido a la voluntad expresa de la interesada de acudir en Recurso de Alzada al Rector, determinó que la Defensora optara por **dar traslado** al Vicerrector de Investigación como Órgano responsable, haciendo referencia al Art. 13.2 del Reglamento del DCU. De ello se dio debida cuenta a la reclamante (Reglamento DCU 25.1).

La reclamación **Q10/06/01** fue presentada por dos delegados de Curso solicitando la intervención de la Defensora de la CU y expresando su disconformidad con la práctica docente

llevada a cabo en la asignatura “.....” por la profesora responsable de la misma. La consideración de la misma determinó la realización de las siguientes gestiones: solicitud de información a la Dirección del Departamento de “.....”, así como al Decanato de la Facultad de “.....”; entrevista con el delegado primer firmante y con la profesora afectada. Estudiado el asunto, finalmente la Defensora dirigió a la profesora la siguiente **recomendación**: que en lo sucesivo valore la posibilidad de replantearse el aspecto pedagógico de su práctica docente con el fin de evitar situaciones como la ocurrida, así como desajustes docentes con los estudiantes.

Esta resolución fue comunicada al primer firmante (Reglamento DCU 25.1).

### **La recomendación fue aceptada**

Tres miembros del PDI y dos alumnas afectadas firman la reclamación **Q010/05/02** solicitando la intervención de la Defensora de la CU ante las autoridades universitarias en relación al que estiman agravio comparativo para con los egresados de la titulación “.....” al carecer éstos de la posibilidad de acceder al Master de Educación Secundaria en la especialidad “.....”, cosa que desconocían al matricularse. Ello les impide asimismo presentarse a ulteriores oposiciones de acceso a la docencia, todo ello con el consiguiente perjuicio para la titulación afectada.

A la vista de lo anterior, se abrió el oportuno Expediente de Queja y a continuación se procedió a **dar traslado** al Vicerrectorado de Docencia como Órgano responsable, comunicándole que, en virtud del del Art. 13.2 del Reglamento del DCU, el Defensor velará para que la Universidad responda en tiempo y forma a las demandas presentadas. De lo anterior se informa debidamente a los interesados ((Reglamento DCU 25.1).

### **Servicios a la Comunidad**

La reclamación **Q10/01/02** fue presentada ante la Oficina de la ODCU por un miembro laboral técnico quien denunciaba su carencia de una taquilla en el Servicio de “.....” lo cual perjudicaba la realización de su trabajo. Dada la naturaleza del problema, la Defensora **dio traslado** del asunto a la Vicerrectora de Estudiantes como Órgano competente, quien a su vez le remitió escrito comunicándole la solución del problema.

Todo ello fue debidamente transmitido al interesado (Reglamento DCU 25.1).

Un miembro del PDI solicita la intervención de la Defensora de la CU en relación al hecho de que se le ha impedido el acceso al depósito de la biblioteca de la Facultad de “.....” al carecer de la acreditación-aval de un profesor de dicha Facultad y/o no ir acompañado de un profesor. El interesado estima que estas disposiciones contradicen el espíritu de una biblioteca Universitaria y manifiestan desconfianza hacia todo profesor ajeno a la Facultad en cuestión.

La reclamación quedó registrada como **Q10/01/03** y su consideración demandó la solicitud de información por parte de la Defensora al Decano de la Facultad y a la Dirección de la Biblioteca, así como el mantenimiento de una entrevista con el responsable del Servicio de Bibliotecas de la UVa.

Finalmente, la Defensora procedió a remitir al Decano la siguiente **recomendación**: la revisión del párrafo regulador de La Normativa de acceso a los fondos bibliográficos por parte del Órgano de Facultad competente a los efectos oportunos.

Como es preceptivo, esta resolución fue transmitida al interesado (25.1 RDCU)

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

Un estudiante de Master presenta la reclamación **Q10/03/01** en la cual denuncia la falta de actualización y de aceptación de la Tarjeta UVa en bastantes comercios y lugares de ocio que aparecen en la relación ofrecida por el libreto-guía. Esto, entiende, puede dañar la imagen de la UVa también ante los estudiantes procedentes de otros países que pueden sentirse engañados en cuanto a los servicios ofertados por la Universidad.

Dada la especificidad del asunto y, sobre todo, la voluntad de agilizar posibles soluciones, la Defensora decidió **dar traslado** al Órgano competente (Vicerrectorado de Estudiantes) el cual remitió a la Defensora la respuesta obtenida del responsable de Universidad de CyL del Banco de Santander, de lo cual se envió copia al interesado (25.1 RDCU).

La reclamación **Q10/05/01** fue formulada por un alumno exponiendo una situación que entiende de comportamiento indebido, hacia un profesor y hacia sí mismo, llevado a cabo por un auxiliar del Servicio de “.....”, y solicitando medidas disciplinarias y disculpas por parte de dicho auxiliar.

Dada la naturaleza no sancionadora de la Institución del DCU, se **dió traslado** de la reclamación al Vicerrectorado de Estudiantes, de nuevo como Órgano competente, quien en su momento remitió a la Defensora la resolución adoptada al respecto, resolución de la cual se envió copia al reclamante (25.1 RDCU).

Por último, la reclamación **Q10/07/01** ha sido formulada por cuatro miembros del PAS funcionario quienes hacen referencia a una reciente actuación de la Comisión de Acción Social relativa a la posible ampliación de ayudas, incluida la posibilidad de dar cobertura a gastos del Servicio de guardería a todos los Campus de la Uva con la excepción de Valladolid. Asimismo enfatizan la no gratuidad de dicho Servicio, incluso su precio más elevado que el de otras guarderías *públicas* de Valladolid, y denuncian un agravio comparativo por parte de la UVA para con la CU del Campus de Valladolid.

Visto que el tema planteado excede las competencias de la Institución del DCU, y tras llevar a cabo una serie de gestiones e indagaciones, la Defensora **dió traslado** al Vicerrectorado de Economía como responsable ejecutivo, de lo cual se informó a la primera firmante. Posteriormente, la Vicerrectora de Economía envía resolución a la Defensora quien a su vez remite copia a la primera firmante de esta respuesta de la Administración universitaria (25.1 RDCU).

### **Temas Laborales**

En este ámbito la reclamación fue presentada por un estudiante de Tercer Ciclo aspirante a una plaza de Ayudante en el Centro “.....” del Campus de “.....”. En ella, el interesado expone la existencia de irregularidades en la adjudicación de dicha plaza.

Dada la falta de competencia ejecutiva en la materia por parte de esta Institución, y, con el fin de agilizar el proceso, la ODCU procedió a admitir a trámite la reclamación **Q10/01/01** para a continuación **dar traslado** al Órgano ejecutivo responsable, el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, haciendo referencia al Art. 13.2 del Reglamento del DCU.

Posteriormente el Vicerrector responsable remitió a la Defensora la valoración de la Comisión de Reclamaciones de la UVA. Copia de esta información, como es preceptivo, se envió al interesado (25.1 RDCU)

## **Exámenes**

La reclamación **Q10/02/01** fue formulada por dos estudiantes quienes expresan su desacuerdo con el proceso de calificación del examen de la asignatura “.....”.

Con objeto de estudiar y valorar el asunto se solicitó información al respecto a la Dirección del Departamento de “.....”, a la Dirección del Centro del Campus de “.....”, y se mantuvieron sendas entrevistas con el profesor afectado y con los alumnos.

Considerado todo lo anterior, se procedió a dirigir a dicho profesor la siguiente **recomendación:** considerar la conveniencia de especificar en el punto 3 de sus Criterios de Evaluación la necesidad de que los estudiantes que contempla dicho punto contacten con el profesor en el mes de Octubre.

De esta recomendación fue informado el primer firmante interesado (25.1 RDCU).

Hasta el momento no se ha recibido respuesta del profesor afectado.

## **Gestion de Matrícula y Expedientes**

Un grupo de Estudiantes del Master de Secundaria plantean, en la reclamación **Q10/04/03**, su desacuerdo en relación a la obtención del nivel B1 en el Centro de Idiomas, consecuencia de un error en las Tablas de Equivalencias de Niveles, error que perjudicaba sus intereses próximos (oposiciones) y del cual no fueron advertidos hasta final de curso.

Al poco tiempo de iniciar las gestiones en la ODCU, la primera firmante se dirige por correo electrónico a la ODCU para comunicar que el problema se había solucionado y que los alumnos afectados habían recibido una comunicación de la Administración universitaria en este sentido.

A la vista de lo anterior, el expediente de Queja fue cerrado.

## **Otros**

En este sub-área temático se inscribe la única reclamación **Q10/04/02** relacionada con el proceso electoral al Claustro, que tuvo que ser *desestimada* por la ODCU en virtud del Art. 13.2 del reglamento del DCU al haber sido presentada la misma ante un Juzgado de instrucción.

## 2.5 INFORMES

El Informe monográfico constituye otra de las tareas prioritarias en las Defensorías de los Defensores Universitarios (DU).

En nuestro caso, los Informes monográficos elaborados desde la Oficina del DCU responden tanto a cuestiones generales de mejora para nuestra Universidad como a aspectos concretos que hayan vulnerado, o puedan vulnerar en el futuro, los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria. Estos Informes son remitidos al Rector y/o a los responsables de los distintos Órganos de Gobierno de la UVa.

Asimismo determinan 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. Otros determinantes pueden ser cuestiones de repercusión en los Órganos universitarios, así como el trabajo diario en la Oficina del DCU que suele dejar en evidencia problemas colaterales a las reclamaciones atendidas.

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

A continuación transcribimos aquí los 8 Informes elaborados a lo largo del período propio de esta Memoria (2009-10), así como la respuesta obtenida a los mismos (si la hubiere) en forma de “Comentario”. Con este objetivo dividiremos los Informes en:

(a) Informes relativos a contenidos de interés general y mejora global de la/-s Universidad/-es dirigidos al Rector (2);

(b) Informes derivados de reclamaciones e intervenciones de la Oficina del DCU, con un Órgano ejecutivo receptor variable en función del tema en cuestión (6).

Al primer grupo (a) pertenecen dos documentos emanados, respectivamente, del VII Congreso Europeo de DU (Viena, Mayo 2010) y del XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Zaragoza, Octubre 2009).

### (Informe 1)

#### *Building Bridges: University Ombudsmen and University Cooperation in the Post Bologna European Higher Education Area (EHEA)*

Pilar Abad-Garcia  
University Ombudsman (UVa)  
Executive Commission CEDU

#### 1. Relevance of *Cooperation* in the EHEA

The idea of *cooperation* and its relevance in the present-day EHEA is as old as the earliest documents that inspired the ‘Bologna’ process. As we know the Bologna process is, fundamentally, one of *voluntary cooperation* between countries.

The short Preamble to *The Magna Charta Universitatum* of 1988 has room to express how the undersigned Rectors looked forward to :”.... *far-reaching co-operation between all European nations...*” and how they believed in the relevant input of European Universities in this respect: “... *peoples and States should become more than ever aware of the part that universities will be called upon to play in a changing and increasingly international society.*”

These words which also underlie the 4<sup>th</sup> Fundamental principle in the same document (... *the vital need for different cultures to know and influence each other...*) have turned out to be nothing less than prophetic<sup>4</sup>. They are present verbatim or to the letter in almost all further ‘Bologna’ documents, starting with the 1999 *Bologna Declaration* where it is highlighted: “*The importance of education and educational co-operation in the development and strengthening of stable, peaceful and democratic societies ....*”, and continuing with more recent documents like the *Leuven Communiqué* (2009)<sup>5</sup> whose Part I widens the scope and claims for an EHEA “.... *characterised by permanent co-operation between governments, higher education institutions, students, staff, employers and other stakeholders ...*” (5.2), and the latest so far, the *Bologna Policy Statement*, issued in this beautiful town in March 2010<sup>6</sup>, which practically repeats the words of the preceding document: “.... *Cooperation based on partnership between*

---

<sup>4</sup> Let us also remember the *Sorbonne Joint Declaration on harmonisation of the architecture of the European higher education system*” (1998)

<sup>5</sup> “The Bologna Process 2020 – The EHEA in the new decade”. See also, for instance: *The Prague Communiqué*, 2001, *The Bergen Communiqué*, 2005 or *The Lisbon Declaration*, EUA 2007

<sup>6</sup> Vienna, March 12, 2010

*governments, higher education institutions, staff, students and other stakeholders is at the core of the EHEA...*" (9).

Both the last two abovementioned documents (Leuven, 2009 and Vienna, 2010) employ the expression "... *and other stakeholders*", and since the OED gives the following definition in its second entry for the word "stakeholder": "a person with interest or concern in something", I feel I may be permitted to say that, in my view, Higher Education Ombudspersons can be also deemed as such, given their interest and concern also in `Bologna's` aftermath or, more precisely, in the predictable (academic and non-academic) problems within the new EHEA. That is, in my view, **HE Ombudspersons can be a big help and contribute to "build bridges" of cooperation in order to redress conflicts within European (and international) HE Institutions.**

In this regard, they could be considered a sort of "socio-academic" and "consultative" stakeholders, and, consequently, they will have something to say in the process of *cooperation*, but this "something" is to be considered always open to dialogue (*Lisbon*: 3) and a fosterer of social cohesion (*London*: 5) since it is meant to favour values of coexistence within academic communities.

Yet this is easier said than done, because, despite this, shall we say, convenient possibility, the fact is that, with the exception of some recent students' UNESCO Fora (Paris; Bucharest 2009) where the Ombudsman topic has been dealt with<sup>7</sup>; Higher Education Ombudspersons are invariably neglected in the cooperative process either by \*Bologna's official "entourage" or, maybe, by our lack of action as Ombudspersons, especially at a transnational level.

## **2. University Ombudspersons and University Cooperation within the EHEA**

I proceed to suggest other reasons which may serve to indicate clearly the useful role Higher Education Ombudspersons might have in the cooperative process, as well as to be more specific about the areas of their eventual contribution.

In 2003, the *Berlin Communiqué*<sup>8</sup> emphasized that in international academic cooperation "... *academic values should prevail.*" (:1), and two years later the *Bergen Communiqué*<sup>9</sup> went on almost verbatim: "...*We reiterate that in international academic cooperation, academic values should prevail*"(:4).

That is, both Bologna documents highlight the idea of "academic values", of principles and standards of behaviour in the academic field. Yet, these academic values imply, in my view, respect for

---

<sup>7</sup> *Global Student Statement to the UNESCO World Conference on Higher Education* (Paris, January 2009); *The Bucharest Message* ("Access, Values, Quality and Competitiveness") (Bucharest, May 2009). See: *ENOHE News* 2009/2 (:1-2)

<sup>8</sup> "Realising the European Higher Education Area" (19 September 2003)

<sup>9</sup> "The European Higher Education Area – Achieving the Goals" (19-20 May 2005)

and observance of other previous values: those associated with personal and social ethics whose neglect offends or goes against many individual rights and freedoms.

On the other hand, the Lisbon Declaration (EUA 2007)<sup>10</sup> proposes to work out “a supportive environment” within the EHEA in order to ensure: “.. *high quality student support services, in particular (accessible) guidance and counselling services...*” (9.)

Now, in the wake of our colleague Tim Birtwistle’s clarifying article basically devoted to the figure of the Campus Ombudsman<sup>11</sup>, I can say that the abovementioned concerns in values and accessible support seem close to his definition of the “Modern Ombudsman”, who, besides being “...*a place of first resort.*” he/she can also “... *get involved in dispute resolution .... informal problem analysis and discussion, mediation etc as opposed to final adjudication.*” (:14). That is the “Modern ombudsman” is for the author the Campus Ombudsman i.e. he/she who mainly “deals with problems”, problems, I may add, often seminally provoked by disregard of values and mis- information. A fact that proves the Campus Ombudsman’s awareness that he / she works first with persons and then with problems.

On top of this, let us not forget that we have our European Network (our ENOHE) to start with, that is, the latter could be our first, shall we say, “tool” in the process of international cooperation.

Now, proceeding to more specific things, I will consider briefly the predictable areas of transnational cooperation for Campus Ombudsmen within the EHEA.

In my view, these areas are the following:

- Mobility
- Quality Assurance (academic, recognition, research etc)
- Lifelong Learning
- Moral abuse (gender-based, bullying, aggression, sexual or psychological harassment etc)
- Globalisation / Internationalisation (diversity)

The first three areas have mainly to do with neglect of *academic* (and also personal) values, and the other two seem to me more related with neglect of *individual* values, a fact which may also have an effect on the academic field.

Let’s put some flesh to these bones.

---

<sup>10</sup> “Europe’s Universities beyond 2010: Diversity with a Common Purpose”

<sup>11</sup> T. Birtwistle, “The Campus Ombudsman”, *ENOHE News* 2009/2 (:11-16)

## 1. MOBILITY

First of all, this item can be considered the flagship of the Bologna process. As also happens with the idea of cooperation, the concept “mobility” is invariably present in Bologna documents usually connected with the relevant “social” dimension of the process and often acknowledged as a “*key objective*” (Bergen:4)<sup>12</sup> or even as “...*the hallmark of the EHEA ...*”(Leuven:4)<sup>13</sup>. Among its main assets are usually considered its capacity for promoting academic quality as well as its effects on personal development, employability, respect for diversity and the benefits of linguistic pluralism all of which will lead to a desirable improvement in European social integration.

However this is only the sunny side of the matter. Although many obstacles have been officially removed, as stated in the recent Budapest-Vienna Declaration (2010): “...*much has been achieved ...EHEA action lines such as degree and curriculum reform, quality assurance, recognition, mobility and the social dimension are implemented to varying degrees...*”(6), this “degree variation” as well as inveterate human fallibility suggest that problems or difficulties can still be expected within the EHEA for the resolution of which international cooperation between Campus Ombudsmen would be most advisable.

## 2. QUALITY ASSURANCE

Together with “mobility”, this is the other jewel in the crown of the Bologna process as well as a domain in danger of teaching and research abuse<sup>14</sup>.

The *Berlin Communiqué* (2003) stresses the fact that the:...*primary responsibility for quality assurance in higher education lies with each institution itself...*” (:3) and, as we know, many of the complaints and appeals we receive at our institutional Campus Offices come from teaching origins (exam results, qualifications, local recognition, teacher-student/s academic disputes etc), and I fear these problems will also appear at a transnational level within the EHEA.

Other complaints come from the academic staff (Departmental policy, mal-administration, research etc). As regards research activity, reports of excessive commercialisation, malpractice, and neglect of scientific integrity have been already exposed in our ENOHE meetings as well as in other Fora, such as the Conference held in Bologna in 2007: “The Mangement of Integrity: Universities and Academic Malpractice”, or the 2<sup>nd</sup> World Conference on Research Integrity to be held in Singapore next July ([www.wcri2010.org](http://www.wcri2010.org)).

---

<sup>12</sup> “The European Higher Education Area – Achieving the Goals” (Bergen 19-20 May 2005)

<sup>13</sup> “The Bologna Process 2020 – The EHEA in the new decade” (Leuven 28-29 April 2009)

<sup>14</sup> “... *The higher education and research sector is not immune to the disruption which is taking place in the world and which is still ahead of us ...*” See: Luc E. Weber, “University Governance, leadership and management in a rapidly changing environment”, in *EUA Bologna Handbook*. 2006 (basic edition), :18

In this respect, the need of managing the conditions of integrity *inside the institution* has been highly recommended (BARBLAN : 9)<sup>15</sup>

On top of this, I would like to remind you that the capacity for cooperation between Higher Education Ombudsmen also underlies the “European Charter for Researchers” where it specifies “ethical principles for researchers” (:45) as well as the figure of “.... *An impartial (ombudsman-type) person to deal with complaints/appeals of researchers, including those concerning conflicts between supervisor (s) and early stage researchers...*” (:56).

### 3. LIFELONG LEARNING

This could be the third area sensitive to or probably affected by academic abuse or problems.

In this regard, the Bergen Communiqué (2005), which points us towards the ENIC/NARIC<sup>16</sup> networks as entities devoted to the provision of information on Recognition of foreign qualifications<sup>17</sup>(:3); and the subsequent London Communiqué (2007) (2.11) both heartily agree in encouraging and giving the necessary support to lifelong learning

Other documents, like the EUA’s *Lisbon Declaration* (2007)<sup>18</sup> and The Leuven Communiqué (2009) also deal with this matter positively, however, they perceive some “shadows” over the process.

The first warns us about predictable problems if the European Commission does not avoid : “...*the development of two parallel qualifications frameworks...*” in the process of elaborating a Qualifications Framework for Lifelong Learning (11.).

The second welcomes lifelong learning as a part of our education system, and highlights it as “subject to the principle of public responsibility” emphasizing that “.... *accessibility, quality of provision and transparency of information shall be assured.*” (10.)

Finally, the abovementioned Budapest-Vienna Declaration (2010) still acknowledges “varying degrees” of implementation as regards Recognition among other lines of action (6).

To a great extent, this latent shadowy situation has the help of the Lifelong Learning Programme of the European Union<sup>19</sup> in order to cope with it. However, other helpers seem to be needed, and,

---

<sup>15</sup> A. Barblan, M. Daxner & V. Ivosevic 2007 *Academic Malpractice. Threats and Temptations*. Bologna: Bononia UP

<sup>16</sup> ENIC (European Network of Information Centres in the European Region); NARIC (National Academic Recognition Information Centres in the European Union)

<sup>17</sup> See: *Code of Good Practice in the Provision of Information on Recognition* (June, 2004). See also: *The Lisbon Recognition Convention: Convention on the Recognition of Qualifications concerning Higher Education in the European Region/Union*. Council of Europe, 1997

<sup>18</sup> “Europe’s Universities beyond 2010: Diversity with a Common Purpose”

accordingly, and among other countries, Austria has established the First Ombudsperson's Office (Karl Müllner) to see to specifically lifelong learning problems and suggestions and cooperate with the Austrian National Agency for Lifelong Learning<sup>20</sup>. This goes to show two things: 1) that other National Agencies could (or should) follow track; 2) that HE Ombudspersons could both locally and internationally cooperate or be a "link" in the same process.

The two other remaining areas: Moral abuse and Globalisation, as I have said before, both have mainly to do with neglect of *individual* values, a fact which often has undesirable effects on the academic side. Besides, the problems in these areas are apt to negatively affect, and may even expose to criticism, the HE Institution involved.

#### 4. MORAL ABUSE

Under this label I have included different manifestations of the problem (gender-based matters, bullying, psychological or sexual harassment, verbal or physical aggression etc) which may be ethically summed up as *a lack of respect for a person's dignity* no matter his or her disposition, shortcomings, sexual orientation, mental ability etc. Particularly, gender-based problems, eventually, may also have an effect on different academic issues such as choice of studies, further career development, inequality in academic working life conditions and promotion etc. Consequently, universities should ban discrimination and promote gender equality of opportunity.

In short, and as regards the aspects previously mentioned, the Campus Ombudsman, as a first resort and confidential Institution inner to the University, seems properly entitled to deal informally with these matters, and, according to their gravity, direct the claimant to the suitable redress procedures. To this I may add that some Spanish universities (like mine) have developed Norms for dealing specifically with cases of harassment where the figure of the Campus Ombudsman is included.

#### 5. GLOBALISATION / INTERNATIONALISATION

Two documents of 2007 show their satisfaction and interest in the globalisation or internationalisation of the EHEA.

The first, the *London Communiqué* emphasizes the need for discussion "... *between international and European partners ...*" as well as "...*the benefits of cooperation based upon*

---

<sup>19</sup> <http://www.lifelonglearningprogramme.org.uk/>; [http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78\\_en.htm](http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_en.htm) . See also the document: "European strategy and co-operation in education and training" which makes the following statement: "...*Lifelong Learning must become a reality across Europe. It is key to growth and jobs, as well as to allow everyone the chance to participate fully in society.*" (:1) ([http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc28\\_en.htm](http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc28_en.htm))

<sup>20</sup> See: "The First Ombudsman's Office at a European Union Programme National Agency". *ENOHE News*, 2009/2 (:19)

*partnership, mutual trust and understanding, and the **underlying values** of the Bologna process.”* (2.19 my emphasis)

The second, *The Lisbon Declaration* (EUA) speaks about “Internationalisation and the “Bologna Trademark” (“Europa Trademark”) as regards European HE and its attractiveness for non-European communities. The reason for this is, as has been stated, because of their :”.... *underlying philosophy and methodology and ...*” (: 3.12.) and “... *a general understanding of HE as a public good and place a strong emphasis on the **academic values** that underpin HE.*” (4:12.), and further even states that Universities should “... *develop a code of conduct for international cooperation and exchanges in the EHEA.*” (4:13.)

Later, the *Leuven Communiqué* (2009) proclaims the “international openness” of the EHEA and suggests the creation of a “Bologna Policy Fora”<sup>21</sup> “..... *involving a variety of stakeholders.*” (4:16.)

To sum up, two of these documents appeal to “principles” (or values) as a relevant asset of the EHEA’s international projection, and one (once more) suggest the necessity to involve “a variety of stakeholders” in the process.

Again, as stated above regarding “Moral abuse” where the key was “ lack of respect for personal dignity”, here it would be *lack of tolerance for diversity*, a most relevant aspect as regards desirable global academic communities, where *equality of opportunities* should be the target. Problems of beliefs, race, disability, gender etc should be first prevented, and if this is not possible, then solved, and Campus Ombudsmen, due to their position of accessibility and approachableness, can also do their part as one more of the abovementioned “various stakeholders”.

### **3.Updating the University Ombudsperson as a “builder of bridges”**

In previous pages I have sustained the idea that HE Ombudspersons can effectively contribute to “build bridges” of cooperation with the aim of redressing conflicts within European (and international) HE Institutions.

However, in order to take part in this cooperative process within the EHEA, Ombudspersons should be willing to update or improve on their ombudsing function as well as to enhance or widen their scope.

Right from the start, within a cooperative context any Ombudsperson will have to reciprocally interact with the corresponding person at the “Host” university which has received students or staff members from the university of the former, and vice versa.

---

<sup>21</sup> See: Bologna Policy Forum Statement (Vienna, March 12, 2010)

On the other hand, any Ombudsman must be aware of the fact that in unity is strength, consequently, in my view, we must formally unite if we wish to be taken into consideration and our proposals accepted both at European and international Fora.

Obviously, both aspects demand improvements at the individual and collective levels.

From the *individual* point of view, I dare to suggest that some kind of “mobility” within the EHEA should be also devised for Campus or HE Ombudsmen. The occasional meetings between UO at their different Offices or sites can bring nothing but benefit for both. They would get familiar with the procedures of each other, practise some benchmarking, possibly discover interesting synergies, and even get some informal training. On top of this, we must also think about the necessary and useful linguistic improvement as members of a continent rich in a diversity of languages.

At the *collective* level, we have already started to improve on our ENOHE Network thanks to our colleague and friend Josef Leidenfrost whose enthusiasm and tireless effort is keeping it going year after year.

We have even taken a further step forward since, as you will remember, in our Hamburg Conference (2009) a Steering Committee was appointed to do the job of starting to work out the viability of a *future* European Association of HE Ombudsmen, that is, to find out the way of giving a legal form to our endearing Network. Whenever this would be feasible, the ultimate goal would be, in my opinion, that the Association of European HE Ombudsmen be acknowledged as one more of the representative associations (EUA, ESIB...) at any EHEA meetings as well as at those of other EHEA partners or consultants, and, consequently, have the opportunity of participating actively, of having our say in the matters, in the general process of transnational and international HE cooperation.

It is up to us and our successors to secure that these improvements shall be properly carried out.

**May 2010**

## **REFERENCES**

- P. Abad-Garcia, “How the University Ombudsman adds value to Bologna: (*human*) Quality Assurance (*hQA*)”, 6<sup>th</sup> ENOHE Annual Conference, London, 2008 ([www.cedu.es](http://www.cedu.es))
- P. Abad-Garcia; “Implementing Bologna: The Impact on Campus Ombudsmen. Observations from Spain”, 7<sup>th</sup> ENOHE Annual Conference, Hamburg, 2009 ([www.cedu.es](http://www.cedu.es))
- A. Barblan et al, *Academic Malpractice. Threats and Temptations*. 2007, Bologna: Bononia UP
- T. Birtwistle, “The Campus Ombudsman”, *ENOHE News* 2009/2 (:11-16)
- *Bologna Policy Forum Statement* (Vienna, March 12, 2010)

- European Council, *The European Charter for Researchers. The Code of Conduct for the Recruitment of Researchers* (2005)
- E. Froment et al (eds), *EUA Bologna Handbook. Making Bologna Work*. 2006, Berlin: Raabe (basic edition)
- *Global Student Statement to the UNESCO World Conference on Higher Education* (Paris, January 2009); *The Bucharest Message* (“Access, Values, Quality and Competitiveness”) (Bucharest, May 2009). See: *ENOHE News* 2009/2 (:1-2)
- “The First Ombudsman’s Office at a European Union Programme National Agency”. *ENOHE News*, 2009/2 (:19)
- *The Leuven Communiqué* (2009), “The Bologna Process 2020 – The EHEA in the new decade”.
- *The Lisbon Declaration*, “Europe’s Universities beyond 2010: Diversity with a Common Purpose”, EUA 2007
- The Lisbon Recognition Convention: *Convention on the Recognition of Qualifications concerning Higher Education in the European Region/Union*. Council of Europe, 1997
- The *Sorbonne Joint Declaration on harmonisation of the architecture of the European higher education system*” (1998)
- Luc E. Weber, “University Governance, leadership and management in a rapidly changing environment”, in *EUA Bologna Handbook*. 2006 (basic edition), :18

<http://www.dfes.gov.uk/bologna> (2005-2007)

[http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc28\\_en.htm](http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc28_en.htm)

[http://www.lifelonglearningprogramme.org.uk/;](http://www.lifelonglearningprogramme.org.uk/)

[http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78\\_en.htm](http://www.ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_en.htm)

**Comentario:** En relación a los Informes 1 y 2 el Rector ha dirigido escrito a la Defensora de la CU manifestándole su consciencia de « .... *la relevancia que tiene y que se tiene que dar a la figura del Defensor .... en el contexto del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*, y considerando, por otra parte, « .... *muy acertadas las .... conclusiones .....sobre la importancia de la conciliación en la vida académica, laboral y familiar.* ». Por último afirma que tendrá presente las recomendaciones emanadas de estos documentos « ... *para las futuras adaptaciones que se harán de la normativa de la UVa.* »

**(Informe 2)**

**Mesa de Trabajo**

**“Conciliación de la vida académica, laboral y familiar”**

**Coordinadores:**

**Rosa María Galán Sánchez**

Defensora Universitaria

Universidad Complutense de Madrid

**Carlos María Alcover de la Hera**

Defensor Universitario

Universidad Rey Juan Carlos

Con objeto de adecuarse a las exigencias de la Unión Europea, en la última década se ha producido en España un importante avance en la legislación, regulación y activación de políticas y prácticas destinadas a incrementar la conciliación de la vida laboral y familiar: Ley 39/1999, de 5 de noviembre, *para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras*; *Plan Concilia* (plan integral de conciliación de la vida laboral y familiar en la Administración General del Estado), de 2005; o *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*.

Este esfuerzo legislativo supone la consideración de que los conflictos y las tensiones entre lo profesional y lo familiar sobrepasan el plano estrictamente individualizado o reducido a una categoría de género (básicamente *de mujeres*), y alcanza una dimensión colectiva (es decir, que puede afectar a cualquier persona trabajadora, con independencia de su género, edad, categoría profesional, estadio de la carrera en que se encuentra, etc.), situaciones que requieren en consecuencia la actuación de los poderes públicos y el diálogo con los agentes sociales (empresarios, organizaciones sindicales, etc.).

Otras importantes iniciativas relacionadas con la conciliación pueden encontrarse, por ejemplo, en la Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles y su Normalización con los demás países de la UE, la cual, junto a la Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles, han elaborado un Libro Blanco y han llevado a cabo diversas acciones para potenciar un mayor equilibrio entre el tiempo y el horario de trabajo y el dedicado a la vida familiar y personal.

Todo ello refleja el significativo cambio que está experimentando el concepto de *familia* en España y en los países de la Unión Europea, cambios en las opciones individuales de modalidades de convivencia y descendencia y transformaciones sociales de otros tipos: familias monoparentales, parejas de hecho, parejas de personas del mismo sexo, mayor número de adopciones de niños, retraso en las edades de maternidad y paternidad (facilitado por tratamientos de fertilización diversos), envejecimiento de la población y aumento de enfermedades asociadas a la edad discapacitantes o que requieren de diferentes tipos de apoyo, etc.

Aunque la incidencia es desigual, en el ámbito de las universidades también se ha detectado un significativo interés en la implantación de prácticas y de medidas específicas que potencian la conciliación. Suelen estar vinculadas a los servicios de prevención de riesgos, salud y seguridad en el trabajo y servicios de acción social, así como a acuerdos específicos entre las administraciones autonómicas y las universidades (por ejemplo, en el caso de Andalucía). También destaca en los últimos años la creación de instancias propias y de programas que incluyen prácticas de conciliación: un buen ejemplo de ello es la recién constituida *Red Española de Universidades Saludables (REUS)*, que persigue la promoción de la salud y el bienestar personal y social de todos los miembros de la comunidad universitaria, o la creación de *Unidades u Oficinas para la Igualdad de Género* que varias universidades ya han llevado a cabo.

En términos generales, las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar persiguen un incremento equilibrado de la eficacia y la productividad en el trabajo junto con la mejora sustancial de la calidad de vida –en todos los ámbitos: personal, familiar, relacional y social– de las personas trabajadoras. Estas políticas y prácticas se dirigen a las distintas Administraciones, empresarios y agentes e interlocutores sociales con el objetivo de diseñar estructuras y estrategias organizacionales capaces de generar condiciones de trabajo específicas que favorezcan la consecución del doble objetivo señalado.

Aunque suelen orientarse hacia los colectivos más vulnerables o desfavorecidos: mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc., en realidad pueden incluir a todos los tipos de trabajadores. Sus medidas se encuentran relacionadas fundamentalmente con:

- Horarios de trabajo (reducción, flexibilidad, etc.).
- Licencias, permisos, excedencias y otras suspensiones.
- Condiciones retributivas e igualdad salarial.

- Sistemas de movilidad protegida.
- Incremento de sistemas de teletrabajo y uso de TICs.
- Programas de igualdad en promoción y desarrollo de carrera profesional.
- Medidas asistenciales, de acción social y de facilitación en tareas de cuidado
- Otras medidas de prevención de riesgos.

Si bien se trata de una asunción implícita y en muchos casos ni siquiera verbalizada, en la vida académica en general se mantiene fuertemente arraigada la creencia acerca del valor del *trabajador ideal* (profesor/investigador o personal de administración y servicios), así como del *alumno ideal*, como alguien dedicado *a tiempo completo* a su trabajo, en ocasiones incluso de manera que prácticamente resulta imposible cultivar otras parcelas de la vida, alguien que debe anteponer su actividad profesional, educativa o de formación a cualquier otra actividad o situación personal o familiar. La preponderancia de esta *norma* en la vida universitaria convierte en *sospechoso* a quien decide –o se ve obligado a– dedicar una parte de su tiempo y de su energía a otras actividades familiares (vivir en pareja, tener y criar hijos, cuidar a personas dependientes, etc.), o personales, de manera que de manera explícita o tácita suele ver cómo surgen obstáculos, exigencias y condiciones que dificultan, cuando no impiden abiertamente, la normal realización de las actividades profesionales, educativas o formativas. La extensión y la fuerza de esta *norma* puede ilustrarse con abundantes ejemplos: profesores que rechazan dirigir tesis si la doctoranda se encuentra embarazada, departamentos que *dificultan* y *desincentivan* la incorporación de mujeres jóvenes o en etapas fértiles (incluso en ocasiones vulnerando derechos fundamentales de igualdad) o que *estigmatizan* a hombres que se acogen a su derecho de solicitar permisos por paternidad, promociones sesgadas negativamente hacia mujeres con obligaciones familiares, existencia de *techos de cristal* para las mujeres tanto en su promoción profesional como en la participación en órganos de gobierno, estudiantes a los que se dificultan sus actividades de aprendizaje si trabajan o tienen responsabilidades familiares o de cuidado, establecimiento de plazos o periodos a término para realizar actividades en diferentes niveles (permanencia de estudiantes, años de duración de becas, estandarización de periodos de formación en becas FPI o FPU), etcétera.

En contextos universitarios, de educación superior y de investigación, se pueden identificar cuatro colectivos fundamentales, cuyas particularidades pueden quizá requerir el diseño y la implantación de medidas diferenciadas o específicas:

**1. Conciliación en el caso de estudiantes de Grado (o antiguas titulaciones de Primer y Segundo Ciclos).**

**2. Conciliación en el caso de estudiantes de doctorado o en periodo de formación de investigadores.**

**3. Conciliación en el caso del Personal Docente e Investigador.**

**4. Conciliación en el caso del Personal de Administración y Servicios.**

Si bien es indudable que en todos los casos deben garantizarse medidas únicas (igualdad de derechos, de oportunidades, de trato, etc.), parece posible identificar situaciones y problemas específicos en cada uno de los colectivos. A continuación se enumeran algunas de las más importantes.

**1. Conciliación en el caso de estudiantes de Grado (o antiguas titulaciones de Primer y Segundo Ciclos).**

- Estudiantes que simultanean actividades laborales y educativas. (La implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, que conlleva la utilización generalizada de métodos de *evaluación continua*, puede dificultar aún más (e incluso, en ciertos casos, impedir) la simultaneidad de actividad laborales y de aprendizaje)

- Mujeres estudiantes que afrontan embarazo, maternidad y lactancia.

- Estudiantes (mujeres y/u hombres) que asumen de manera permanente tareas de cuidado de personas dependientes (descendientes y/o ascendientes o pareja).

- Estudiantes (mujeres y/u hombres) que asumen de manera temporal tareas de cuidado y apoyo de personas próximas por enfermedades, accidentes, tratamientos médicos o rehabilitadores, etc.

- Posibles situaciones que se agravan cuando se combinan algunas de las anteriores (p. ej., mujer inmigrante que estudia, trabaja y tiene hijos a su cargo).

## **2. Conciliación en el caso de estudiantes de doctorado o en periodo de formación de investigadores.**

- Estudiantes de doctorado o en periodo de formación como investigadores que simultanean actividades laborales y formativas.

- Mujeres estudiantes de doctorado o en periodo de formación como investigadoras que afrontan embarazo, maternidad y lactancia (o las dificultades –e incluso, imposibilidad, a riesgo de perder su posición– de tomar libremente decisiones de este tipo cuando se encuentran en este periodo).

- Estudiantes (mujeres y/u hombres) que asumen de manera permanente tareas de cuidado de personas dependientes (descendientes y/o ascendientes o pareja) o de manera temporal tareas de cuidado y apoyo de personas próximas por enfermedades, accidentes, tratamientos médicos o rehabilitadores, etc.

- Dificultades al encontrarse en cualquiera de las situaciones anteriores debido a la duración establecida y habitualmente improrrogable de las becas o programas de formación (becas FPI/FPU).

## **3. Conciliación en el caso del Personal Docente e Investigador.**

- Mujeres docentes e investigadoras que afrontan embarazo, maternidad y lactancia.

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que postergan la decisión de tener hijos o formar una familia por los riesgos que suponen para su carrera profesional (mayores en las mujeres).

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que asumen de manera permanente tareas de cuidado de personas dependientes (descendientes y/o ascendientes o pareja) o de manera temporal tareas de cuidado y apoyo de personas próximas por enfermedades, accidentes, tratamientos médicos o rehabilitadores, etc.

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que afrontan la situación de traslado de su pareja a otra ciudad o país.

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que deben realizar estancias de mayor o menor duración en otras universidades nacionales o internacionales (imprescindibles para su currículum), cuando tienen familia y responsabilidades personales.

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que afrontan tratamientos médicos sobrevenidos o voluntarios (p. ej., de fertilidad), con consecuencias o secuelas importantes, y que pueden retrasar o afectar negativamente a su carrera profesional.

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que afrontan procesos de adopción de niños que requieren plazos y estancias prolongadas en países extranjeros, así como condiciones posteriores de adaptación, y que pueden retrasar o afectar negativamente a su carrera profesional.

- 

#### **4. Conciliación en el caso del Personal de Administración y Servicios.**

- Mujeres que afrontan embarazo, maternidad y lactancia.

- Mujeres y/u hombres que postergan la decisión de tener hijos o formar una familia por los riesgos que suponen para su carrera profesional (mayores en las mujeres).

- Mujeres y/u hombres que asumen de manera permanente tareas de cuidado de personas dependientes (descendientes y/o ascendientes o pareja) o de manera temporal tareas de cuidado y apoyo de personas próximas por enfermedades, accidentes, tratamientos médicos o rehabilitadores, etc.

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que afrontan la situación de traslado de su pareja a otra ciudad o país.

- Mujeres y/u hombres docentes e investigadores que afrontan tratamientos médicos sobrevenidos o voluntarios (p. ej., de fertilidad), con consecuencias o secuelas importantes, y que pueden retrasar o afectar negativamente a su carrera profesional.

## Posibles medidas para potenciar la conciliación

En primer lugar, conviene señalar la importancia de conocer las medidas ya existentes y reguladas por ley relativas a las distintas situaciones que requieren medidas de conciliación y, no menos importante, su *aplicación y utilización*. En el contexto universitario deben difundirse tales medidas a todos los colectivos implicados, así como potenciar que los órganos responsables –rectores, decanos, directores de departamento– las apliquen e incentiven su utilización.

Además, para los casos concretos como los señalados más arriba y en aquellos en los que no existe medida alguna, pueden sugerirse los siguientes.

- Mayor flexibilidad en los horarios de clases.
- Posibles ampliaciones o disposición de horarios de clases en intervalos o periodos no habituales.
- Sistemas de orientación, asesoramiento y *mentoring* para estudiantes con limitaciones temporales de dedicación en cuanto a su actividad académica.
- Adaptaciones curriculares para estudiantes a tiempo parcial.
- Apoyo para estudiantes o profesoras para que puedan conciliar el derecho al estudio o al trabajo con la lactancia.
- Disponibilidad de lugares para el cuidado de hijos en las facultades y Centros (para el profesorado y, eventualmente, para estudiantes).
- Incremento del uso, tanto para estudiantes como para miembros del PDI y el PAS, de “*teletrabajo*”, de tecnologías de la comunicación y de realización de tareas a distancia o desde el propio domicilio, en situaciones coincidencia con otras actividades laborales, cuidado de personas dependientes, etc.
- Flexibilidad y adaptabilidad de las dedicaciones “a tiempo completo”, con posibilidades de ajustarlas anualmente repartiendo su carga de trabajo según las situaciones familiares, personales, etc.
- Definición o explicitación de expectativas de lo que se entiende por “servicio”, “dedicación” o “carrera académica” tanto a nivel de Departamento como de Facultad, Centro y Universidad.
- Mayor definición y precisión de la carrera académica, docente e investigadora.
- Mayor flexibilidad en la dedicación a tareas docentes o de participación en la gestión académica (que exigen “presencialidad”) y tareas de investigación (que pueden ser realizadas “a distancia” o desde el domicilio particular) para los miembros del PDI

- Mayor flexibilidad en políticas de licencias, permisos y excedencias voluntarias para el PDI y el PAS.

- Mayores coberturas de ayudas al cuidado de ascendientes y descendientes y otras tareas de cuidado para los miembros del PDI y el PAS.

- Ajustes y/o acoplamientos de horarios cuando los dos miembros de la pareja trabajan en la misma institución y tienen personas dependientes a su cargo.

- Políticas flexibles de traslados cuando los dos miembros de la pareja trabajan en la misma institución y tienen personas dependientes a su cargo.

- Políticas de becas y ayudas para la pareja cuando uno de sus miembros realiza una estancia de investigación en el extranjero o en el mismo país de larga duración

- Desincentivar la “concentración” de períodos de lactancia, vacaciones y baja maternal para impedir su incorporación al trabajo. Es habitual que las madres acumulen todos los días posibles para incorporarse después. Con ello quizá no se refuerza el ejercicio de estos derechos, porque no se visualizan por parte de los demás. Simplemente, tienen más días.

Por último, como sugerencia general, se plantea que las universidades trabajen y se esfuercen más en identificar, definir y expandir políticas, prácticas y refuerzos que potencien el equilibrio entre la productividad y la vida familiar y personal de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Y recordar y subrayar siempre que sea posible que el hecho de contar con universidades donde *realmente* exista diversidad (de género, de raza y étnicas, de tendencias sexuales, de opciones de convivencia, de actividades laborales, sociales, comunitarias y de voluntariado, etc.) es el mejor modo para garantizar un contexto educativo y de trabajo donde cada miembro logre expresar y desarrollar todo su potencial, al mismo tiempo que sirva como un modelo y un espejo para las sociedades.

Madrid, septiembre de 2009.

**Comentario:** En relación a este Informe, ver Comentario a Informe 1.

En el segundo grupo **(b)** recogemos otros 6 Informes consecuencia de quejas e intervenciones solicitadas a la Oficina del DCU, que asimismo conllevan la realización de propuestas de mejora para nuestra Universidad.

Estos Informes han sido enviados a distintos responsables ejecutivos: uno al Vicerrector de Investigación con copia al Rector y al Secretario General; dos al Secretario General de la UVa, uno de ellos también con copia al Rector, y tres al Vicerrector de Docencia. Algunos de estos Informes están orientados a la próxima revisión del ROA.

### **(Informe 3)**

Sr. Vicerrector de Investigación<sup>22</sup>  
Universidad de Valladolid

Sr. Vicerrector:

Durante el período correspondiente a la presente Memoria Anual del Defensor de la comunidad Universitaria (DCU) (1 de Septiembre de 2009 – 1 de Septiembre de 2010) las reclamaciones procedentes del ámbito *investigador* han aumentado en términos relativos, tanto cuantitativamente pero, sobre todo, cualitativamente presentadas, aunque no exclusivamente, por miembros del PDI.

Con el fin de ir mejorando progresivamente esta situación podría ser conveniente, a mi juicio, seguir las directrices y recomendaciones de la Comisión Europea en materia de investigación, cuya Carta Europea para los Investigadores ( *The European Charter for Researchers*), recomienda, entre otras disposiciones, la elaboración de Códigos de Conducta específicos para los investigadores y quienes los sostienen y emplean (*Code of Conduct for Researchers*<sup>23</sup>).

Esta recomendación europea ha sido ya seguida en España por dos Universidades : U. Autónoma de Barcelona (UAB) y U. de Barcelona (UB), de modo que la Universidad de Valladolid (UVa) podría ser la tercera en nuestro país, en el caso de que se estimara oportuna la conveniencia aludida. Por otra parte, la U. Miguel Hernández de Elche aplica un Reglamento de la Comisión de Ética en la Investigación Experimental, y la U. Politécnica de Catalunya hace lo propio con un Código Ético del Instituto de Técnicas Energéticas.

---

<sup>22</sup> De este Informe ha sido remitida copia al Rector y al Secretario General.

<sup>23</sup> European Commission. Directorate-General for Research, 2005

Con este objetivo, y dado que estos Códigos, tanto europeos como estatales, contemplan la figura del Defensor Universitario<sup>24</sup> como necesaria en el proceso de elaboración y seguimiento de los mismos, a menudo como miembro del *Comité Ético*, le ofrezco mi mejor voluntad de colaboración así como la de la Oficina del DCU

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

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2009-10, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Reciba un saludo muy cordial.

Valladolid, 13 de septiembre de 2010

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Pilar Abad García

**Comentario:** En relación a este Informe, el Vicerrector de Investigación dirige respuesta a la Defensora de la CU en los siguientes términos: “...*este Vicerrectorado está valorando la posibilidad de poner en marcha dicho Código y le agradece su ofrecimiento de colaboración así como el de la Oficina DCU*”.

#### **(Informe 4)**

Sr. Vicerrector de Docencia  
Universidad de Valladolid

Sr. Vicerrector:

Dada la próxima reforma del actual del ROA con el fin de adaptarlo a la nueva situación académica, me dirijo a Ud. con el fin de llamar su atención hacia un problema que ya tuve ocasión de exponer a su predecesor y que, en la actualidad, sigue sin resolverse. Se trata de lo siguiente:

En la Oficina del DCU se han presentado serias reclamaciones que no ha sido posible resolver mediante la aplicación del Art. 9.5 del actual ROA, hasta el punto de que los reclamantes se han visto

---

<sup>24</sup> Nota.- La figura de DU ha sido implantada en los Institutos de Investigación en Alemania y Suiza y se han creado Oficinas anti-fraude científico en el Reino Unido.

obligados a desistir del derecho que los ampara en dicho Artículo, y, en consecuencia, han perdido una de las Convocatorias de examen que garantiza la matrícula en la UVa.

Como Ud bien conoce, el Art. 9.5 dispone en casos acreditados de fuerza mayor que “.....*el estudiante podrá optar a una nueva fecha de examen, que será fijada de acuerdo con el profesor....*”

Pues bien, en los casos arriba aludidos dicho acuerdo no se ha producido. Es decir, el profesor afectado se ha negado a acordar otra fecha de examen.

En este contexto, he considerado, aleatoriamente, cinco Normativas de distintas Universidades al respecto y he podido constatar lo siguiente:

1. En tres de ellas (Granada, Autónoma de Madrid, Europea de Madrid), cuando no se produce el acuerdo profesor-alumno debe solicitarse la intervención del Decano o Director del Centro.

2. En una más (Politécnica de Madrid) la solicitud es valorada por el Jefe de Estudios (/Decano) y el alumno debe hacer una solicitud de examen especial en el registro del Centro. (Única en la cual no interviene el profesor)

3. En la última considerada (Pública de Navarra) es el profesor responsable quien estima la posibilidad de realizar otro examen. (Única en la cual no interviene el Decano)

A la vista de lo anterior, me permito formularle la siguiente **sugerencia**:

Que considere la posibilidad de revisar/matizar el aludido Artículo del ROA (9.5) con objeto de evitar situaciones no deseables en nuestra Universidad como las arriba descritas.

Quedo a su disposición para cualquier información adicional, y agradezco su atención al contenido de este Informe.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2009-10, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Reciba un saludo muy cordial.

Valladolid 13 de Septiembre de 2010

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia

**Comentario:** El Vicerrector de Docencia dirige escrito a la Defensora de la CU en el que incluye respuesta tanto a este como al siguiente Informe (nº 5) al estar ambos relacionados con la nueva revisión del ROA. En este sentido, dicho escrito comunica que está previsto iniciar la reforma del actual ROA en este mes de noviembre “... *Mediante un plan de trabajo que permita su nueva redacción con anterioridad a la finalización del primer cuatrimestre del presente curso para su posterior debate y aprobación, si procede, por parte de los órganos competentes.*” Asimismo, matiza el Vicerrector, que para la elaboración del nuevo ROA, entre otros, “... *Se solicitará de manera especial la colaboración de la Oficina (del DCU) ...*” al entender que dicha Oficina está directamente afectada o relacionada con dicho Reglamento. Por otra parte, el escrito continúa en relación al Informe nº 4: “... *En particular, no tenga ninguna duda de que entre los artículos del actual ROA que serán objeto de revisión y modificación estarán el Art. 9.5 y el 9.6 con objeto de evitar las múltiples situaciones conflictivas y en absoluto desables a las que su interpretación y aplicación han dado lugar en los últimos años.*”

#### **(Informe 5)**

Sr. Vicerrector de Docencia  
Universidad de Valladolid

Sr. Vicerrector:

Como en el Informe anterior, a la vista de la cercana reforma del ROA me permito hacerle una observación con respecto al Art. 6.1 de la normativa actualmente en vigor.

Este Artículo hace referencia a las “Obligaciones del Profesorado” y al respecto he de decirle que en esta oficina se producen reclamaciones que tienen que ver no solo con el NO cumplimiento de lo establecido, sino con *alteraciones* o cambios en lo estipulado, singularmente en lo que hace referencia al punto “Método y Criterios de Evaluación”. Más concretamente, se da el caso reiterado de profesores que alteran esos criterios poco antes del examen (alguno varias veces) o aplican en septiembre criterios distintos a los de junio, con el consiguiente perjuicio para los alumnos afectados.

En este contexto, me permito plantearle la posibilidad de que el Nuevo ROA recoja alguna referencia a la *imposibilidad de efectuar estos cambios durante el Curso en vigor.*

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2009-10, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial.

Valladolid, 13 de septiembre de 2010

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Pilar Abad García

**Comentario:** Ver comentario al Informe previo (nº 4)

**(Informe 6)**

Sr. Vicerrector de Docencia  
Universidad de Valladolid

Sr. Vicerrector:

Durante el período correspondiente a la presente Memoria Anual del Defensor de la comunidad Universitaria (DCU) (1 de Septiembre de 2009 – 1 de Septiembre de 2010) en esta Oficina se han recibido un total de 8 solicitudes de actuación en sus diferentes modalidades (consultas, intervenciones y quejas) relativas a los problemas que se han planteado en la primera edición del Máster de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas. Un número de solicitudes ya de por sí relevante, pero que se acrecienta al considerar que alguna de ellas venía avalada por un total de 95 firmas.

Todo ello ha puesto de manifiesto el malestar existente entre el alumnado matriculado en dicho Máster y que mayoritariamente se ha centrado en una serie de cuestiones básicas:

- Los horarios de clase para los diferentes módulos eran desconocidos en el momento de la inscripción, lo que en muchas ocasiones obligaba a recomponer los horarios personales (familiares, laborales...) para poder cursarlos. En la misma línea, ha existido un tipo de horario diferente en el módulo común y los módulos correspondientes a las respectivas especialidades, lo que agravaba el problema anterior y acentuaba el desconcierto al plantearse en diferentes días de la semana, horarios de mañana y tarde, horas sueltas y discontinuas..., acentuando así la idea de que se impartía conforme a los intereses de los docentes y no a una planificación seria de las enseñanzas.

- Por otra parte, ha sido recurrente la demanda de criterios homogéneos a la hora de valorar la asistencia a clase o los tipos de evaluación y calificación, muchos de los cuales sólo eran conocidos una vez iniciadas las clases.

- También se nos ha puesto de manifiesto cierta falta de coordinación y desinterés entre los responsables de la impartición de algún módulo.

- Asimismo, se han detectado errores y contradicciones al considerar los requisitos administrativos de inscripción, particularmente en el caso de la acreditación del nivel de idiomas, lo que ha generado confusión e incertidumbre entre el alumnado que se ha mantenido hasta finalizar el Máster.

- Por último, desde los campus de Soria, Segovia y Palencia, se insistía en el esfuerzo añadido que comportaba el desplazamiento hasta Valladolid, por lo que se planteaba la posibilidad de su impartición en las ciudades donde la UVa tiene campus.

Todas estas cuestiones, en suma, han generado en, al menos, una parte del alumnado la sensación de improvisación y falta de seriedad, lo que unido a un mayor coste económico y dedicación en comparación con el sistema precedente (Curso de Aptitud Pedagógica) nos mueve a presentarle la siguiente **sugerencia:**

**que, como máximo responsable académico, preste especial atención a la mejora del diseño y organización del Máster de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas para sucesivas ediciones.**

Quedo a su disposición para cualquier iniciativa o información adicional, y agradezco su atención al contenido de este Informe.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2009-10, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Reciba un saludo muy cordial.

Valladolid 13 de septiembre de 2010

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia

**Comentario:** En relación a este Informe el Vicerrector de Docencia nos comunica lo siguiente:

1. que el Master aludido *“...hubo de implementarse el pasado curso bajo unas condiciones de contorno tremendamente difíciles y con escaso margen temporal ....”*

2. que, en relación al mismo, “.....se ha reforzado la coordinación académica con la implicación no solo del propio Vicerrector de Docencia sino también de dos Directores de Área y un Coordinador de prácticas.”
3. que: “.... Se ha elaborado una tabla detallada y clara sobre los criterios de acreditación del nivel de idioma .... Tabla que fue puesta en conocimiento de todos los alumnos potenciales del Master con anterioridad al inicio del proceso de preinscripción a través de la página Web de la UVa ...”
4. que : “....se ha solicitado a todos los profesores implicados la cumplimentación de una guía docente en la que se recojan todos los aspectos curriculares básicos – en particular las cuestiones referentes a la evaluación...”
5. que: “.... Se está elaborando un documento que defina claramente el procedimiento de elaboración, tutela y evaluación tanto de la memoria de prácticas como del trabajo de fin de Master ...”

Asimismo, continúa destacando el esfuerzo notable realizado para “.... extender la oferta del Master a los Campus de Palencia, Segovia y Soria...” matizando que solo en Palencia se ha alcanzado el número mínimo de alumnos necesario par la implantación del Master, aunque, aclara: “.... Las cifras finales invitan al optimismo de cara al próximo curso académico.” . Finalmente, el escrito del Vicerrector concluye haciendo alusión a la importante cuestión relacionada con los horarios: “.... Se han publicado la mayor parte de los horarios ..... con anterioridad al cierre del período de matrícula si bien se han producido algunas deficiencias puntuales que sin duda serán subsanadas fácilmente de cara al curso 2011-2012.”

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

Sr. Secretario General<sup>25</sup>  
Universidad de Valladolid

Sr. Secretario:

Me dirijo a Ud. desde el observatorio privilegiado de la vida universitaria que es la Oficina del DCU, para someter a su consideración el asunto que procedo a exponer.

Desde las perspectivas ética y pragmática, bastantes Universidades españolas han desarrollado Códigos de responsabilidad profesional o documentos que se sustentan en los valores ético-sociales de la Institución (de conducta, académica y científica).

---

<sup>25</sup> De este Informe ha sido remitida copia al Rector.

Como Ud conoce, estos documentos son comúnmente conocidos como “Código Ético” y cuentan con un predecesor remoto: el famoso Código Hipocrático.

En este contexto, y con objeto de trasladarle una **sugerencia** final, me permito remitirle un breve resumen de la *situación* de las Universidades Españolas al respecto, situación que recojo de información recibida desde distintas Defensorías<sup>26</sup> Universitarias, y fundamentalmente, de la Sindicatura de Greuges de la U. Politécnica de Barcelona<sup>27</sup>.

El detallado balance procedente de esta Sindicatura es el siguiente:

1. Universidades que disponen de Código Ético general:

- U. Complutense de Madrid
- U. de Santiago de Compostela
- U. de LLeida
- U. de Cádiz
- IE Universidad
- U. de Alcalá de Henares
- U. Oberta de Catalunya (UOC)
- UNED (pendiente de aprobación)

2. Universidades que disponen de Código Ético parcial (para una unidad básica, Facultad, servicio o en el ámbito investigador<sup>28</sup>)

- U. Alcalá de Henares (Código de buenas prácticas en la unidad Inspección de Servicios)
- U. de Almería (Código de Conducta en Cooperación al Desarrollo)
- U. de Jaén (Cartas de Servicios)
- U. Politécnica de Valencia (Código Ético de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales)
- U. Pompeu Fabra (Carta de Derechos y Deberes para la Biblioteca)
- U. de Barcelona (Código de Buenas Prácticas en Investigación)
- U. Autónoma de Barcelona (Código de Buenas Prácticas Científicas)
- U. Politécnica de Catalunya (Código Ético del Instituto de Técnicas Energéticas)
- U. de Oviedo (Código de Buenas Prácticas para la Protección de Datos)

3. Universidades que en la actualidad están trabajando en la elaboración de Códigos Éticos generales para toda la Institución:

- U. Autónoma de Barcelona

---

<sup>26</sup> U. Politécnica de Madrid, U. Pablo Olavide (Sevilla), U. de Almería, U. Politécnica de Valencia, IE Segovia, U. de Alcalá de Henares, U. de Oviedo, UNED, U. de Jaén, U. de Murcia, U. Miguel Hernández (Elche), U. de Santiago de Compostela.

<sup>27</sup> Informe de la situación de los Códigos Éticos de las Universidades Españolas. Elaborado con la información suministrada por 26 Defensores/Sindics Universitarios. (Junio 2010)

<sup>28</sup> Ver copia del Informe remitido al Vicerrector de Investigación.

- U. de Girona
- U. Politécnica de Catalunya
- U. Pompeu Fabra

A la vista de lo anterior, me permito **sugerirle** que, a mi juicio, sería muy conveniente que los responsables ejecutivos de la UVa considerasen la posibilidad de sumarse a las acciones que en este sentido se van desarrollando en las Universidades españolas, y se iniciase un proceso tendente a la elaboración de un Código Ético general para nuestra Institución.

Finalmente, he de referirme al **papel que desempeñan los Defensores Universitarios** en estos procesos<sup>29</sup>. En general, el DU suele participar en la elaboración, seguimiento y evaluación del cumplimiento del Código Ético y ser miembro del *Comité Ético*. Aunque también se recogen otros matices: p.e., en la U. de Santiago de Compostela existe un *Observatorio* que vela por el cumplimiento de dicho Código presidido por el Valedor da Comunidade Universitaria (DU), y en la U. Politécnica de Catalunya el Código recoge el *arbitraje* del Síndic (DU) en los casos de discrepancia en la interpretación del mismo o imposibilidad de alcanzar un consenso.

Quedo a su disposición para colaborar en cualquier iniciativa o añadir información adicional, y agradezco su atención al contenido de este Informe.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2009-10, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al tema del presente Informe.

Reciba un saludo muy cordial.

Valladolid 13 de septiembre de 2010

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia

**Comentario:** En relación a este Informe el Secretario General agradece la sugerencia y remite a la Defensora de la CU la siguiente respuesta: “..... *Con respecto al desarrollo de un código ético en línea con el que ya tienen varias Universidades españolas, en este momento se está estudiando sobre su conveniencia y plazos para llevarlo adelante.*”

---

<sup>29</sup> Nota.- La figura del DU, situada, como se ha dicho, entre la Ética y la Norma escrita, incide en el fomento y garantía de las “buenas prácticas” (valores de conducta, académica y científica) que asimismo repercuten en la *calidad* de las Universidades. En este contexto, los DU aportan calidad *humana* ya que, como se constata en las Defensorías, la negligencia de dichos valores es fuente de agravios y reclamaciones.

**(Informe 8)**

Sr. Secretario General  
Universidad de Valladolid

Sr. Secretario:

Ante la Oficina del DCU se han planteado problemas graves de convivencia entre el PDI que repercuten en su quehacer académico que resultan, en buena medida, consecuencia de la ausencia de algún tipo de regulación para las Áreas de Conocimiento insertas en los Departamentos.

En este sentido, dada la proximidad de llevar a cabo una actualización del ROA al hilo de la nueva situación académica, y con el fin de evitar abusos y mejorar la convivencia interna en los Departamentos acogedores de varias Áreas, me permito dirigirle la siguiente **sugerencia**:

*Que se estudie la posibilidad de establecer algún tipo de regulación para el funcionamiento de dichas Áreas internas.*

Quedo a su disposición para cualquier detalle adicional, y agradezco su atención al contenido de este Informe.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2009-10, le ruego me comunique la respuesta que estime oportuna en relación al presente Informe.

Reciba un saludo muy cordial.

Valladolid 13 de septiembre de 2010

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad Garcia

**Comentario:** Sobre este Informe el Secretario General comunica a la Defensora que el tema será tenido en cuenta “.....en la cercana puesta al día de los Estatutos del Claustro y del Reglamento de Ordenación Académica (ROA).”

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

## **2.6 OTRAS ACTUACIONES**

El presente epígrafe se encuentra dividido en tres apartados.

El primero hace referencia a la relevante cuestión de las **jornadas de trabajo** por parte de la Defensora de la DCU y su Adjunto por el sector del Profesorado en los distintos Campus de la UVA.

El segundo recoge distintas actividades realizadas por la Defensora y su equipo de Adjuntos.

El tercero engloba *otras* actividades de la Defensora de la CU.

### **I**

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

Empiezo por comentar brevemente estas jornadas de trabajo, así como a efectuar una igualmente breve valoración general de la situación (situación que oscila en los distintos cursos) en dichos Campus durante el período correspondiente a la presente Memoria.

- **CAMPUS DE SEGOVIA**

En relación a este Campus puede decirse que, en comparación con la Memoria anterior (2008-09), ha aumentado el número de reclamaciones tipificadas como Consultas e Intervenciones (19% frente al 11% anterior), y no se ha tramitado ningún Expediente de Queja como puede observarse en las gráficas correspondientes (ANEXO I).

En el desarrollo de la visita, la Defensora y su Adjunto por el sector de Profesorado además de mantener el normal intercambio de impresiones con el Vicerrector de Campus, tuvieron que atender in situ algunas reclamaciones procedentes de los tres estamentos: PDI, estudiantes y PAS. Al respecto, se les indicaron posibles salidas así como la conveniencia de realizar alguna solicitud formal de intervención ante la Oficina del DCU.

- **CAMPUS DE SORIA**

En este Campus, y, en el período que nos ocupa, las reclamaciones ante la Oficina del DCU han quedado tipificadas como Expedientes de Queja en un porcentaje del 13%, el cual supone un aumento con relación a la Memoria anterior (7%), mientras el porcentaje de Consultas (6 %) baja levemente con respecto a la Memoria anterior (Cf. ANEXO I.).

Al igual que en el Campus de Segovia, también en Soria la Defensora y su Adjunto por el sector de Profesorado mantuvieron un intercambio de impresiones con el Vicerrector de Campus.

- **CAMPUS DE PALENCIA**

La visita de la Defensora y su Adjunto por el sector de Profesorado se inició asimismo con el pertinente intercambio de impresiones con el Vicerrector de Campus.

Este Campus permanece en general bastante estable en cuanto al número de reclamaciones, aunque con algún problema enquistado.

En cuanto a las actuaciones realizadas, en la presente Memoria se han tipificado como Expediente de Queja un 7% de reclamaciones (tipo este ausente en la Memoria anterior) y un 8% como Consultas e Intervenciones, porcentaje que supone una ligera baja con respecto al período anterior (11%) (Cf. ANEXO I.).

## **II**

**En la Memoria anterior** (2008-09), y en idéntico apartado, nos hicimos eco del X Aniversario de la implantación de la Institución del Defensor de la CU en la Universidad de Valladolid (1999-2009), con motivo de la cual la Oficina del DCU, con el apoyo del Rectorado,

llevó a cabo distintas iniciativas encaminadas a dotar de mayor visibilidad a dicha Institución en nuestra Comunidad Universitaria.

Las tres iniciativas más relevantes asociadas a la perdurabilidad del acontecimiento fueron:

- La elaboración de una publicación conmemorativa de dicho X Aniversario: *1999-2009: Diez años de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria en la Universidad de Valladolid* (2010) que ha sido remitida a los Claustrales así como a otras Instituciones afines y personas interesadas.
- La ubicación en la portada de la Web de la UVa del cartel X Aniversario hasta finales de 2009, así como la introducción en portada de la Web de la UVa del **acceso directo** “Defensor de la CU”,
- La realización de un vídeo sobre la Institución del DCU y su implantación en la UVa por el Servicio de Medios Audiovisuales, que puede ser contactado en la propia Web del Defensor de la CU ([www.uva.es/defensor](http://www.uva.es/defensor))

### III

Finalmente, reproducimos **otras** actividades de la Defensora de la CU así como algún otro aspecto de interés general:

1. La Defensora de la CU de la UVA fue invitada a pronunciar una conferencia plenaria en el VIII Congreso Europeo conjunto de la Red Europea de DU (ENOHE) y la Asociación Canadiense de DU (ACCUO) celebrado en la Universidad de Viena (Mayo 2010). La ponencia titulada: *Building Bridges: University Ombudsmen and University Cooperation in the Post-Bologna European Higher Education Area*, puede leerse en esta Memoria (2.4) así como en la Web de la Conferencia Estatal de DU ([www.cedu.es](http://www.cedu.es)).

2. Asimismo, continúa la labor de difusión de la Institución del DCU a los miembros de la UVa, mediante la nueva página Web ([www.uva.es/defensor](http://www.uva.es/defensor)), en permanente estado de actualización, y la difusión, tanto nacional como internacional de esta página, en la Web de los DU españoles ([www.defensores.es/sede](http://www.defensores.es/sede)) y en el *Website* de la Red europea de Defensores Universitarios (ENOHE) ([www.uva.nl/ENOHE](http://www.uva.nl/ENOHE)).

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

### 3. CONCLUSIONES

Como es habitual las Conclusiones a la presente Memoria 2009-10 resumen el “estado de la cuestión” en lo que hace referencia a las reclamaciones atendidas en la ODCU. Dicho resumen está organizado básicamente en:

- a. contenidos permanentes
- b. contenidos de nueva aparición

Además se recogen otros contenidos producto de la observación y la reflexión desarrolladas desde el observatorio privilegiado de la vida académica que constituye la Oficina del DCU (ODCU).

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

En este ámbito concluyente deseo reiterar la siempre generosa disponibilidad de los responsables de los distintos Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno ante cualquier iniciativa emanada de la Oficina del DCU. Como he dicho en anteriores ocasiones su colaboración resulta impagable a la hora de rendir con eficacia, aunque, desgraciadamente, también se dan casos que finalmente escapan tanto a su buen hacer como a nuestra voluntad y empeño. Como es sabido, el DCU carece de capacidad ejecutiva, por una parte, y, por otra, ocasionalmente, alguna de las partes involucradas se muestra refractaria al razonamiento o carece de voluntad conciliadora.

Sobre los contenidos **permanentes** con relación a Memorias anteriores, cabe decir que las cuestiones asociadas a los temas de evaluación (“Exámenes”) siguen resultando dominantes. Como en el período anterior, en el presente abundan las reclamaciones relativas a:

- falta de cumplimiento de los Criterios de Evaluación
- falta de actualización de los mismos en la Web
- conflictos en los procesos de Revisión
- calendario, particularmente en Postgrados y Masters
- calificaciones, etc

**Comentario:** Valoramos positivamente el camino emprendido por el nuevo equipo de Gobierno de adaptación del ROA al nuevo escenario académico (EEES) cuyo ocasional incumplimiento ocupa y preocupa a la Oficina del DCU. En esta línea se han elaborado los Informes 4 y 5 de la

presente Memoria a propósito de los cuales cabe destacar los Comentarios recibidos de la Administración universitaria.

Por su parte los sectores docente y discente deberán conocer y observar fielmente dicho Reglamento.

El segundo aspecto permanente en las Memorias del DCU, tiene que ver con el interés igualmente permanente de la Oficina del DCU por los problemas que aquejan a los distintos Campus de nuestra Universidad y sus Centros, singularmente a los Campus de Palencia, Segovia y Soria. En relación a éstos cabe decir que la situación ha mejorado bastante desde 2004, año en que esta Defensora se hizo cargo de las responsabilidades de la Institución. Confiamos en que la mejora continúe de manera que, lo antes posible, sus deficiencias queden subsanadas.

**Comentario:** Seguimos solicitando de los responsables universitarios atención y sensibilidad para con la problemática de los distintos Campus.

Asimismo permanece la voluntad, por parte de la ODCU, de seguir fomentando la visibilidad de la Institución del DCU y su interés para el conjunto de la CU.

**Comentario:** Dicha visibilidad ya se ha visto incrementada y mejorada en el presente Curso a raíz de las iniciativas tomadas con motivo del X Aniversario de la implantación del DCU en la UVa. Así, la Portada de la Web de la UVa recoge una ubicación de acceso directo al DCU, en cuya página Web se ha revisado y ampliado la información ofrecida relativa a la Institución. Asimismo se ha incluido un vídeo informativo.

Por otra parte, los contenidos de **nueva aparición** en la presente memoria pueden articularse en:

1. Master de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas: en este ámbito se han producido reclamaciones preocupantes con un elevado número de firmantes.
2. Aumento de reclamaciones, tanto Expedientes de Queja como Intervenciones, situadas en el ámbito investigador y procedentes de investigadores, profesores-investigadores y becarios.

3. Reclamaciones asociadas a la implantación de los nuevos Grados y relativas a aspectos como horarios, matriculación, convalidaciones, acceso desde Licenciaturas y Diplomaturas, grupos etc.
4. Aumento de reclamaciones con repercusión en el ámbito Departamental (docencia).

#### **Comentario.-**

- Con respecto al punto 1, ver el Informe nº 6 y su correspondiente Comentario.
- En relación al punto 2, deseamos encarecer a los Departamentos que extremen el rigor académico y científico a la hora de dar trámite a los procesos conducentes a la consecución del título de Doctor (Tesis Doctorales). Asimismo encarecemos a los responsables de Grupos de Investigación extremen el cuidado en lo que hace referencia a cuestiones de normativa y de relaciones humanas asociadas a Proyectos. Por otra parte, consideramos necesaria en este ámbito la reflexión acerca de la conveniencia de que la UVa cuente con un Código de Conducta específico para la investigación y su entorno. Ver Informe nº 3 y su Comentario.
- El punto 3 fue en la Memoria anterior “la punta del iceberg” de lo que en este Curso ha irrumpido como una realidad. En este ámbito del proceso de implantación de los nuevos Grados, seguimos encareciendo la máxima atención por parte de los responsables académicos.
- Con respecto al punto 4, apelamos a la Dirección de los Departamentos con el fin de que contribuyan a evitar que determinados conflictos repercutan negativamente en el ámbito docente de los mismos.

Por último, la expresión “otros contenidos” es un eufemismo para expresar la presencia en nuestra Universidad de conductas indeseables impropias de cualquier ámbito, y menos del universitario. Afortunadamente, en el período que cubre la presente Memoria, este tipo de conductas ha disminuido, aunque todavía se ha atendido reclamaciones asociadas a comportamientos poco profesionales entre algunos miembros del personal de administración y servicios así como entre éstos y estudiantes.

Como dijimos en nuestra memoria anterior, la Universidad no debe ser solo un semillero de profesionales sino también, como rezan nuestros Estatutos, un ámbito de preparación *cívica y cultural* (Art. 6.1 a), a nuestro juicio inseparable de las cuestiones de calidad *humana* (ética, académica y científica).

**Finalmente, deseamos sugerir al equipo de Gobierno de la UVa la posibilidad de considerar y, en su caso, promover la que estimamos conveniente elaboración y**

**aprobación de un breve y operativo Protocolo de acoso laboral**<sup>30</sup>. Este instrumento, entendemos, sería válido y útil para tratar extraprocesalmente situaciones de sufrimiento por dignidad lesionada que afecten a personas en el seno de nuestra Comunidad. Para esta tarea ofrecemos la disponibilidad de la Oficina del DCU. Por otra parte dichas situaciones podrían paliarse inicialmente con la adopción de medidas **preventivas** entre las cuales podría figurar en lugar destacado el anteriormente aludido Código Ético general (Cf. Informe nº 7).

---

<sup>30</sup> “... la Universidad debe convertir en un objetivo prioritario la lucha contra el acoso laboral, por ello es recomendable la asunción por las Universidades de políticas o protocolos de actuación frente al estrés o acoso laboral.” en “Riesgos Sociales en la Universidad”. CRUE. Seminario permanente del Grupo de Trabajo sobre Calidad Ambiental y Desarrollo Sostenible sobre Riesgos Psicosociales (Málaga, 9-10 Octubre, 2006)

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

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

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

- (a) nacional: I, II, III, IV y V Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU); XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (U. de Zaragoza)
- (b) internacional: *8th ENOHE Annual Conference* (Viena)
- (c) autonómico: relaciones con Órganos afines

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

### 4.1. Relaciones con Otros DU:

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

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

Dentro del presente período 2009-2010, como Defensora de la UVA y miembro de la Comisión Ejecutiva, he participado en distintas reuniones de la Ejecutiva que se han celebrado en las Universidades: Rovira i Virgili (Tarragona), Politécnica de Madrid (UPM), Pablo de Olavide (Sevilla), Europea de Madrid y Politécnica de Cartagena.

La primera reunión tuvo lugar el día 4 de Septiembre de 2009 en la U. Rovira i Virgili. En un breve intermedio el Rector de la misma se unió a la reunión con el fin de saludar a los participantes. El tema más relevante del orden del día fue el estudio y consideración de la necesidad de reformar algunos Artículos de los Estatutos de la CEDU, cuestión ésta que debería ser aprobada por el plenario de DU en el entonces próximo Encuentro Estatal a celebrar en Zaragoza (Octubre).

La II Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU tuvo lugar el 2 de Octubre de 2009 en la U. Politécnica de Madrid. Tras la aprobación del Acta anterior y el habitual Informe de la Presidencia<sup>31</sup>, se trataron distintos asuntos siendo los más destacados la preparación definitiva de la Asamblea General Ordinaria de DU que tendría lugar 27 de Octubre en el seno del XI Encuentro Estatal (Zaragoza), y la elaboración de una propuesta de Reglamento y Calendario electoral para las elecciones a Presidencia y Vocales de la Comisión Ejecutiva de la CEDU (2009), a celebrar asimismo en el Encuentro de Zaragoza.

La III Reunión tuvo su desarrollo el 27 de Noviembre de 2009 en el Rectorado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, cuyo Rector dio la bienvenida a nuestra *nueva* Ejecutiva de la CEDU, recién elegida en Zaragoza, para la cual hemos sido reelegidos, además de la Presidencia, 3 Vocales y han sido elegidos 6 nuevos<sup>32</sup>.

Desde esta perspectiva uno de los puntos del orden del día fueron la designaciones de Vicepresidencia entre los Vocales (D<sup>a</sup> Rosa M<sup>a</sup> Galán, DU de la Complutense de Madrid (UCM), y Secretaría (D. Jorge Mataix, DU de la U. Miguel Hernández de Elche).

Otros asuntos de interés fueron: la proximidad de sendas reuniones con la Directora General de Formación y Orientación del M<sup>o</sup> de Educación (D<sup>a</sup> Mercedes Chacón), y con la

---

<sup>31</sup> Nota.- Que en esta ocasión incluía un *avance* de la información sobre la Memoria de Actividades y Balance del Ejercicio 2009 de la CEDU, así como la solicitud del M<sup>o</sup> de Educación de la opinión de la CEDU en relación a los estatutos del PDI y del Estudiante.

<sup>32</sup> La composición incluye a los DU de las siguientes Universidades: Barcelona (Central), Cádiz, Complutense, Elche (Miguel Hernández), Europea de Madrid, Granada, Girona, Politécnica de Cartagena, Sevilla (Pablo Olavide), UPM (Presidencia), **Valladolid**.

Portavoz de la Comisión de Educación y Deportes del Congreso de los Diputados (D<sup>a</sup> Montserrat Palma), con objeto de tratar cuestiones presentes en los Borradores del PDI y del Estudiante; y asuntos relacionados con la organización del siguiente Encuentro Estatal de DU en la U. de Barcelona (2010).

La IV reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU fue organizada por la única Universidad privada con presencia en la Ejecutiva, la Europea de Madrid, el 15 de Marzo de 2010.

En esta reunión, entre otras cuestiones, la Presidenta informó de su entrevista con la Portavoz de la Comisión de Educación y Deporte y Vocal de la Comisión de Ciencia e Innovación (Montserrat Palma) quien se interesó por conocer en detalle la figura del DU y sus procedimientos de actuación, así como por la problemática general que suele llegar a las Oficinas de los DU. También informó sobre su reunión con la Directora General de Orientación y Formación Universitaria (Mercedes Chacón) en la cual le presentó las alegaciones de los DU al Borrador del Estatuto del Estudiante, y la Directora General le trasladó la actitud favorable del Ministerio de Educación hacia las mismas.

Asimismo la Presidencia hizo referencia al próximo Congreso Europeo de DU a celebrar en Viena (Mayo) e invitó a la Defensora de la CU de la U. de Valladolid a presentar el Programa del mismo. También informó de la sugerencia de la Red Europea de DU (ENOHE) para que el siguiente Congreso se celebre en alguna Universidad española.

Otra cuestión de interés tuvo que ver con el diseño y organización del XIII Encuentro Estatal de DU (Barcelona, Octubre 2010).

Finalmente, la V reunión de la Ejecutiva de la CEDU tuvo lugar en la U. Politécnica de Cartagena el 14 de Mayo de 2010.

En esta ocasión se retomó el tema del Encuentro de Barcelona, entrando ya a precisar los detalles de contenido y estructuración de los mismos.

Por otra parte, se decidió efectuar la solicitud de “Declaración de Utilidad Pública” para la CEDU, debiendo la misma ser ratificada por la Asamblea General o plenario de DU. También se debatió el Informe económico para el ejercicio de 2009 y su proyección prevista hasta 2011, y se toma el acuerdo de reducir la cuota anual de los socios de la CEDU en este último año.

Por último la Defensora de la Europea de Madrid (D<sup>a</sup> Elia Cambón) ofrece su Universidad como sede del próximo Congreso Europeo para 2011.

Todavía en el ámbito nacional (a), como Defensora de la CU de la UVA he asistido y participado activamente en el XII Encuentro Estatal de DU celebrado los días 28-30 de Octubre de 2009 en la U. de Zaragoza, con el patrocinio del Gobierno de Aragón, la U. de Zaragoza, IberCaja, y el Justicia de Aragón, como representante de una Institución afín a la propia del DU.

En este Encuentro se congregaron 85 asistentes, entre DU, ExDefensores, Adjuntos y Asesores miembros de las Oficinas de DU.

La mesa de Inauguración estuvo formada por las siguientes autoridades: D. Manuel López Pérez, Rector de la Universidad de Zaragoza, D. Felipe Pétriz Calvo, Director General de Política Universitaria, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Teresa Gonzalez Aguado, Presidenta de la Conferencia Estatal de DU (CEDU), D. Jesús Jiménez Sánchez, Director General de Enseñanza Superior del Gobierno de Aragón, D. José Luis Marqués Insa, Presidente del Consejo Social.

En el seno de este XII Encuentro Estatal tuvo lugar la 2<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de la Conferencia Estatal de DU (CEDU). La General *Extraordinaria* tuvo un punto único: la Modificación de los Estatutos de la CEDU en algunos de sus Artículos menos perfilados. La General *Ordinaria* acogió la Memoria de Actividades (2009), la aprobación del Reglamento y Calendario electoral de Presidencia y Vocales de la Ejecutiva, antes aludido (p. ) OJOOO, la elección de Presidencia y Vocales, y la propuesta de sede para el XIII Encuentro Estatal de 2010 en la U. de Barcelona (UB) entre otros asuntos.

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

En el desarrollo del XII Encuentro Estatal se pronunciaron tres conferencias plenarias: la primera, tuvo por título “*El Estudiante y el profesor en el EEES*” y corrió a cargo de D. Felipe Pétriz Calvo, Director General de Política Universitaria y ExRector de la U. de Zaragoza.

La segunda, fue pronunciada por D. Ignacio Jiménez Soto<sup>33</sup>, profesor de la U. de Granada, con el título “*Derecho y equidad en la verificación del conocimiento de los estudiantes*”.

La tercera titulada “*La Universidad ante los retos de la sociedad*” tuvo como ponente a D. Federico Gutiérrez-Solana Salcedo, Presidente de la CRUE.

El Congreso quedó clausurado con una excelente e interesantísima charla muy ilustrativa para los DU del propio Justicia de Aragón D. Fernando García Vicente.

Las actividades asociadas a las Ponencias plenarias quedaron organizadas en una Mesa Redonda: “Universidades, Defensores y Bolonia”, y tres Mesas de Trabajo: 1) “Conciliación de la vida académica, laboral y familiar” (Cf. 2.4.); 2) “Discapacidad y adaptación curricular”; 3) TICS’s. Plataformas e-learning y derechos universitarios”.

Las Conclusiones correspondientes a estas Mesas se hallan recogidas en esta Memoria (Punto 5.), y uno de los documentos que ha sido entregado al Rector (Mesa 1) aparece asimismo en el apartado “Informes” (Punto 2.4).

Finalmente, la mesa de Clausura reunió junto la Presidenta de la CEDU, a la Vicerrectora de RR Institucionales de la U. de Zaragoza (D<sup>a</sup> Pilar Zaragoza Fernández), y al Justicia de Aragón (D. Fernando García Vicente).

Desde el punto de vista internacional **(b)**, destaca la primera celebración conjunta del VIII Congreso Anual de la Red Europea de Defensores Universitarios (*European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE*), y la Asociación de Defensores Universitarios Canadienses, *Association of Canadian College & University Ombudspersons, ACCUO* (2010

---

<sup>33</sup> Nota.- Autor del libro *Derechos y Deberes en la Comunidad Universitaria*. Madrid. Marcial Pons: 2009.

ACCUO-ENOHE Conference). Esta celebración fue auspiciada por el M° de Ciencia e Investigación de Austria y la Embajada de Canadá en Austria<sup>34</sup>.

El Congreso ACCUO- ENOHE se celebró en Viena los días 19-22 de Mayo de 2010 con el título general: “*Common Objectives, Different Pathways: Embedding Ombudsman Principles and Practices into Higher Education Institutions*”.

La asistencia al Congreso fue internacional y heterogénea, siendo la europea la participación más abundante con 71 delegados, seguida de la canadiense con 21. Un número inferior de representantes procedía de otros países como EEUU, Méjico, Australia y Perú. También cabe mencionar la presencia de asistentes miembros de la Oficina de RR Exteriores del Defensor del Pueblo Europeo (EU), de Agencias Europeas de Calidad y Long Life Learning, representantes de estudiantes etc.

El Congreso estuvo estructurado en una sesión Pre-congresual (Pre Conference Workshop) y cuatro Sesiones Plenarias:

1. *Governance in Higher Education*: con 5 Ponencias
2. *European Higher Education in Times of Changes*: con otras cinco, entre ellas la pronunciada por la Defensora de la UVa: “Building Bridges: University Ombudsmen and University Co-operation in the Post-Bologna European Higher Education Area (EHEA)” (Cf. 2.4)
3. *Building Fair, Respectful and Supportive Environments*: igualmente con cinco ponentes
4. *Embracing Diversity*: con cuatro ponentes.

A su vez, las distintas Ponencias dieron lugar a 16 “talleres” (workshops) dependientes de cada una de ellas, básicamente en un marco *comparativo* entre Universidades y Centros de Educación Superior europeos y trans- europeos.

---

<sup>34</sup> Nota.- Otras Instituciones que colaboraron en la preparación de este evento fueron: La Oficina del DU austríaco (Josef Leidenfrost); The National Agency for Lifelong Learning; The Austrian Exchange Service; The Austrian ENIC/NARIC; The Austrian-American Educational Commission etc

Como es habitual, los últimos actos de este VIII Congreso correspondieron a la “puesta en común” de las Conclusiones emanadas de los distintos “workshops”, y demás temas relacionados con la Red europea (ENOHE) y la Asociación canadiense (ACCUO) de DU.

Finalmente, la Defensora de la UVa, como Coordinadora de AA Europeos de la CEDU, anunció la celebración del próximo Congreso europeo en España, concretamente en la Universidad Europea de Madrid en 2011.

Como en los Encuentros Estatales de DU, también los Congresos Internacionales constituyen foros excepcionales de intercambio de ideas y experiencias. Asimismo constituyen fuente de estímulo de relaciones profesionales y personales que desembocan en un reconfortante enriquecimiento y permiten debatir nuevos objetivos para el conjunto de los DU europeos.

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

Como es sabido la labor del DU incluye también una actividad *Institucional* plasmada en su contacto habitual con los demás DU de nuestra Comunidad Autónoma y otros Órganos afines tanto autonómicos (Procurador del Común) como estatales (Defensor del Pueblo) en materias de índole universitaria.

En relación a la Institución del Procurador del Común, su contribución a nuestra publicación<sup>35</sup> conmemorativa del Xº Aniversario de la implantación del DCU en la UVa, abunda en el positivo mantenimiento de nuestras relaciones.

Asimismo sigue abierta la vía de contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo en materia universitaria.

Igualmente la Oficina del DCU de la UVa permanece abierta a eventuales contactos con los DU de nuestra Comunidad de CyL (Burgos, Salamanca, León, IE de Segovia).

---

<sup>35</sup> Javier Amoedo Conde “La Figura del Defensor Universitario” en *1999-2009. Diez Años de la Implantación de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria (DCU) en la UVa.* (:13-16)

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

XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

**Mesa de Trabajo nº 1 - Conciliación de la vida académica, laboral y familiar**

Rosa María Galán Sánchez (Universidad Complutense)

Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos)

### **CONCLUSIONES**

#### 1. Contexto:

- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.
- Plan Concilia (plan integral de conciliación de la vida laboral y familiar en la Administración General del Estado), de 2005.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles y su Normalización con los demás países de la UE: Libro Blanco.

#### 2. Las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar persiguen:

- Un incremento equilibrado de la eficacia y la productividad en el trabajo.
- Junto con la mejora sustancial de la calidad de vida –en todos los ámbitos: personal, familiar, relacional y social– de las personas trabajadoras.
- Estas políticas y prácticas se dirigen a las distintas Administraciones, empresarios y agentes e interlocutores sociales con el objetivo de diseñar estructuras y estrategias organizacionales capaces de generar condiciones de trabajo específicas que favorezcan la consecución del doble objetivo señalado.
- Aunque suelen orientarse hacia los colectivos más vulnerables o desfavorecidos: mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc., en realidad pueden incluir a todos los tipos de trabajadores.
- Hay que tener en cuenta que las medidas de flexibilidad y conciliación pueden ser requeridas por cualquier trabajador/a en un momento dado de su vida.

#### 3. Sus medidas se encuentran relacionadas fundamentalmente con:

- Horarios de trabajo (reducción, flexibilidad, etc.).
- Licencias, permisos, excedencias y otras suspensiones.
- Condiciones retributivas e igualdad salarial.
- Sistemas de movilidad protegida.
- Incremento de sistemas de teletrabajo y uso de TICs.
- Programas de igualdad en promoción y desarrollo de carrera profesional.
- Medidas asistenciales, de acción social y de facilitación en tareas de cuidado
- Otras medidas de prevención de riesgos.

4. En contextos universitarios se pueden identificar cuatro colectivos diferenciados, aunque comparten algunos aspectos comunes:

- Estudiantes.
- Personal de Administración y Servicios.
- Personal investigador en formación.
- Personal Docente e Investigador.

Estudiantes. Posibles medidas:

- Medidas homogéneas, que eviten la falta de equidad e igualdad de trato.
- Flexibilización de horarios y turnos.
- Flexibilización en la presencialidad y el trabajo a distancia: métodos mixtos.
- Consideración en igualdad de estudiantes que trabajan y con situaciones personales y familiares que lo justifiquen.

Personal de Administración y Servicios. Posibles medidas:

- Incremento del teletrabajo cuando sea factible.
- Incremento de la flexibilidad horaria.
- Aumento de dotaciones económicas destinadas a medidas de acción social.

Personal investigador en formación. Posibles medidas:

- Adopción de medidas efectivas para prevenir situaciones de abuso/explotación.
- Dedicar una especial consideración a colectivos desfavorecidos (becarios FPI, FPU, proyectos, artículos 83): jóvenes, mujeres, precarios...

Personal Docente e Investigador. Posibles medidas:

- Flexibilidad en la asignación de la docencia y horarios, cuando esté justificado.
- Mayor definición de la carrera profesional.
- Mayor agilidad en los procesos de sustitución por bajas maternas/ paternas.
- Mejor definición de los criterios de concesión de estancias en el extranjero por las universidades y de su evaluación por la ANECA.

Sugerencias generales:

- Utilización responsable y razonable de las medidas de conciliación.
- Especial atención hacia colectivos más desfavorecidos o vulnerables.
- Creación de unidades o servicios específicos que valoren en cada universidad las solicitudes de medidas de conciliación.
- Fomentar una cultura de la conciliación que conciencie a la comunidad universitaria de sus potenciales beneficios.

Universidad de Zaragoza, 30 de octubre de 2009.

## CONCLUSIONES

Los Defensores Universitarios, queremos hacer públicas las siguientes conclusiones:

1.- Los Defensores Universitarios quieren destacar que los alumnos con diversidad funcional son, en primer lugar, personas con los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, y entienden que debe haber un cambio en la nomenclatura sustituyendo el término discapacidad por diversidad funcional.

2.- En consonancia con el informe “Universidad y Discapacidad” del Defensor del Pueblo Andaluz entendemos que:

- El derecho del alumno con discapacidad a la adaptación de estudios debe entenderse referida tanto a las adaptaciones metodológicas en la impartición y evaluación de las enseñanzas, así como a la posibilidad de flexibilizar el currículo y la elaboración de itinerarios específicos.
- Las universidades deben aceptar que existan adaptaciones curriculares e itinerarios específicos para aquellos alumnos y alumnas que así lo precisen y lo demanden, entendiéndolo como un derecho de los mismos.
- Las universidades deben regularizar las condiciones de ejercicio de este derecho, creando o potenciando servicios de orientación a los alumnos con diversidad funcional, y protocolizando los procedimientos.

3.- La adaptación curricular implica la sensibilización y la formación del personal de la universidad, por tanto, los Defensores Universitarios creemos necesario que por los Servicios de Orientación a los alumnos con diversidad funcional se lleven a cabo acciones para alcanzar estos objetivos.

4.- Entendemos que sería ideal una orientación previa al inicio de los estudios universitarios por parte de los servicios específicos, que fuera continuación de las orientaciones recibidas por parte del estudiante a lo largo de las anteriores fases de su educación. En este sentido, y siempre con la autorización del alumno, creemos necesario el intercambio de información entre los orientadores de las distintas fases.

5.- Asimismo, entendemos necesaria, que la orientación, entendida siempre como personal y demandada por el estudiante con diversidad funcional, debería extenderse a lo largo del tiempo de permanencia en la Universidad.

Por último, queremos volver a hacer nuestra una de las conclusiones del IV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre este tema:

“Un objetivo de la Universidad debería ser el desarrollo normativo de las adaptaciones curriculares entendidas como modificaciones de objetivos, contenidos, criterios y procedimientos de evaluación para atender a las diferencias individuales de los alumnos”.

Universidad de Zaragoza, 30 de octubre de 2009.

XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios

**Mesa de Trabajo nº 3 - TICs, plataformas e-learning y derechos universitarios**

José Manuel Bayod (Universidad de Cantabria)

Joan Miró Ametller (Universidad de Girona)

## CONCLUSIONES

### INTRODUCCIÓN

La mesa trabajó fructíferamente el tema de la defensa de los derechos y las libertades universitarios en las condiciones que pueden darse con la aplicación en la docencia universitaria de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El método empleado en las sesiones de trabajo fue semejante al de un taller. Tras una breve introducción destinada a impulsar la participación de los asistentes, se abrió el debate con numerosas intervenciones, comentarios, nuevas aportaciones y propuestas.

La mesa valoró como positiva la adopción en el ámbito docente universitario de las tecnologías de la información y la comunicación y el esfuerzo que significa por renovar las metodologías de la enseñanza y del aprendizaje en los estudios universitarios, paralelamente a la adaptación del espacio europeo de educación superior.

Los defensores consideran en general que estas tecnologías son compatibles con la defensa de derechos y libertades que tenemos encomendada, favorecen la renovación educativa y la labor de los tres sectores de la comunidad universitaria en el camino común de hacer progresar el saber y los conocimientos; contribuyen a facilitar la labor docente, facilitan la colaboración de profesores y estudiantes e impulsan una mayor participación en el aprendizaje y en la construcción del conocimiento.

La mesa considera que la metodología aplicada en el curso del debate ha permitido cubrir los objetivos propuestos, tanto por la cantidad y la calidad de las intervenciones como por la actitud colaboradora de los defensores que participaron en la discusión.

### CONCLUSIONES

La función fundamental de la docencia sigue siendo la misma.

Las nuevas tecnologías contribuyen a facilitar y mejorar la información y la comunicación. Incluso pueden revolucionar la metodología docente. La enseñanza puede cambiar y, sin embargo, el sustrato fundamental en el proceso de creación del conocimiento se mantendrá vigente. Esta idea puede servir de punto de partida para afrontar los conflictos que, en el futuro, se planteen debido a la implantación de las TIC y encontrar las soluciones más adecuadas.

Ante los nuevos problemas, debemos aplicar la razón.

Ser razonables puede ser la mejor orientación de carácter general en nuestra labor como defensores. Se pueden establecer paralelismos entre los nuevos conflictos y los ya conocidos, pues las nuevas situaciones quizá serán distintas y presentarán aspectos novedosos, en efecto, pero podemos esperar que los defensores evolucionen con ellas. Lo que hemos aprendido, todo lo que ha contribuido a configurar lo que el defensor considera razonable, incluida la intuición, en ciertos casos, de soluciones ingeniosas, permitirá trabajar con mente abierta las novedades en la defensa de derechos y libertades en la comunidad universitaria, siempre orientados a la mejora de la calidad en la universidad.

Adaptarse a los cambios continuos.

La universidad es ámbito de estudio, investigación e innovación. Quienes trabajan en ella eligieron, entre otras cosas, estar siempre a la vanguardia de los avances humanísticos, técnicos y científicos. Optamos pues por la renovación, en aras de la calidad, y esperamos que los nuevos problemas que lleguen hasta los defensores, los casos relacionados con los cambios en la manera de trabajar que conlleven las tecnologías de la información y la comunicación, sean fuente de nuevas experiencias en nuestro trabajo.

Han quedado sin responder, por falta de tiempo, las cuestiones relacionadas con el plagio, los derechos de imagen y la obligatoriedad de la asistencia.

Sin embargo, consideramos que la orientación general que proponemos en la primera conclusión permitirá afrontar los problemas de este tipo que se presenten.

Recomendaciones a las universidades

Creemos que para alcanzar en buenas condiciones los beneficios de la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación debemos recomendar a las universidades que procuren dotar al personal de la comunidad universitaria y a las instalaciones con los medios suficientes para alcanzar este fin.

Entendemos que dichos medios comprenden tanto la formación del personal académico y del personal de administración y servicios como a los equipamientos de aulas y laboratorios que precise la aplicación eficiente de la tecnología.

Asimismo, se debe procurar que la información sobre los nuevos métodos de trabajo sea sencilla y clara y de fácil acceso.

Toda la comunidad universitaria tiene que implicarse en el proceso y ha de hacerlo transmitiendo unos valores formativos. Destacaremos dos que se consideran esenciales: la deslegitimación del fraude y la apuesta por la equidad, puesto que la universidad también contribuye a educar a ciudadanos.

Como conclusión final, parafraseando a los clásicos podemos decir que lo virtual también es humano.

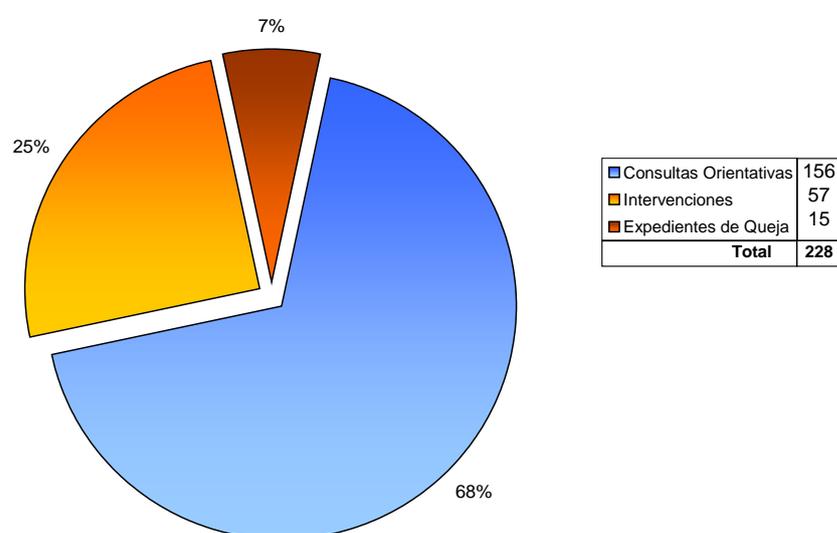
Universidad de Zaragoza, 30 de octubre de 2009.

## 6.- ANEXO I

(Referencias estadísticas)

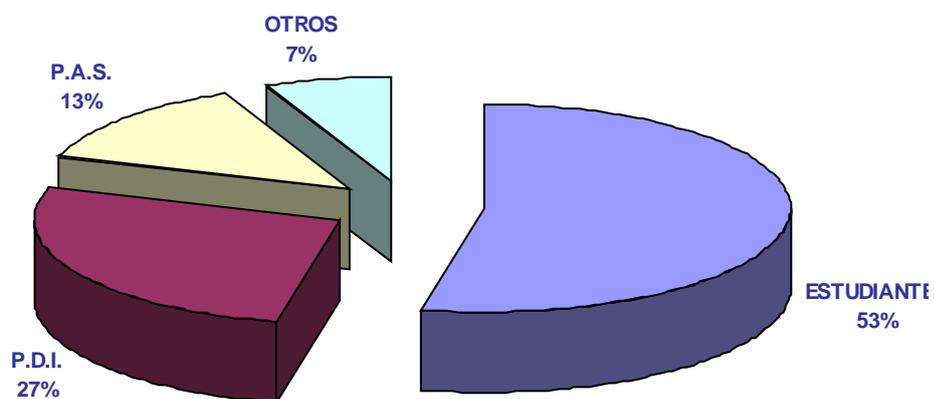
Se incluyen datos estadísticos en relación con las actuaciones realizadas durante el periodo objeto de la Memoria.

### RECLAMACIONES ATENDIDAS EN LA ODCU



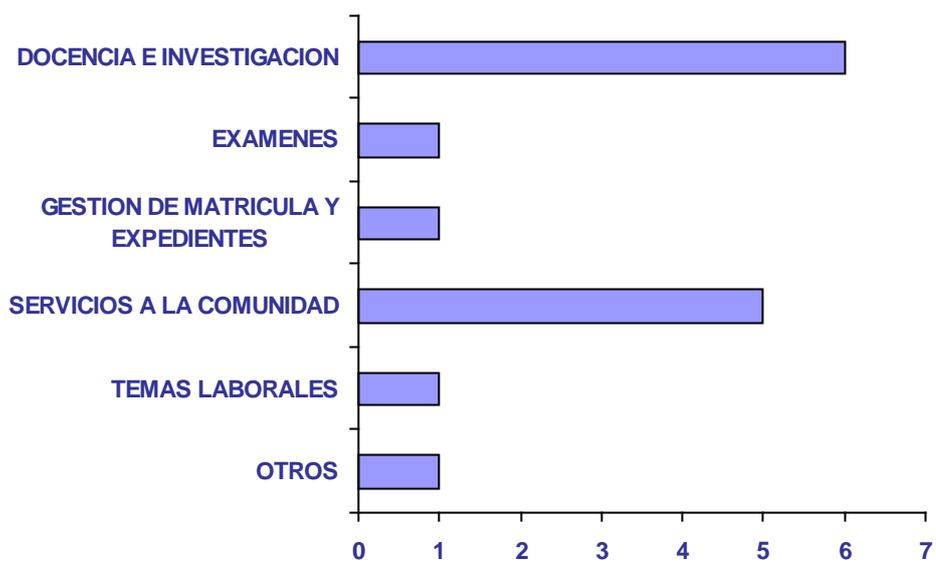
### DISTRIBUCION DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR COLECTIVOS

NUM. QUEJAS	COLECTIVOS
8	ESTUDIANTES
4	P.D.I.
2	P.A.S.
1	OTROS
<b>15</b>	<b>TOTAL EXPEDIENTES DE QUEJA</b>



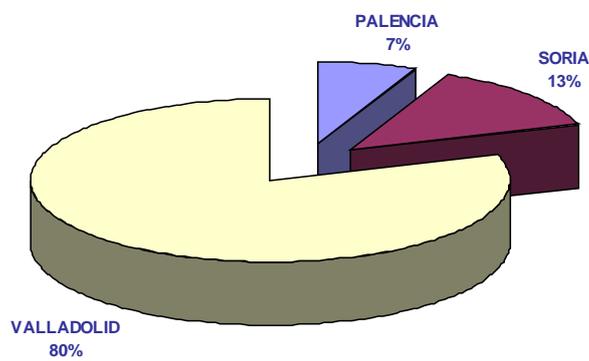
### DISTRIBUCION DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR ÁREA TEMÁTICA

NUM. QUEJAS	AREA TEMÁTICA
6	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
1	EXAMENES
1	GESTION DE MATRICULA Y EXPEDIENTES
5	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
1	TEMAS LABORALES
1	OTROS
<b>15</b>	<b>TOTAL EXPEDIENTES DE QUEJA</b>

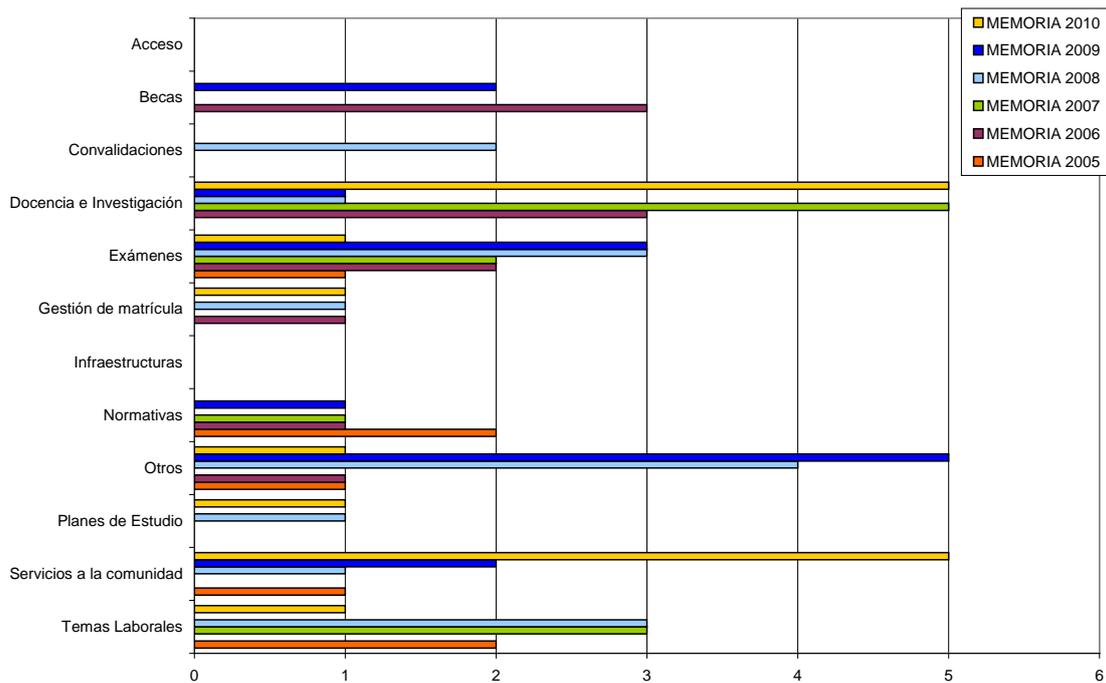


### DISTRIBUCION DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR CAMPUS

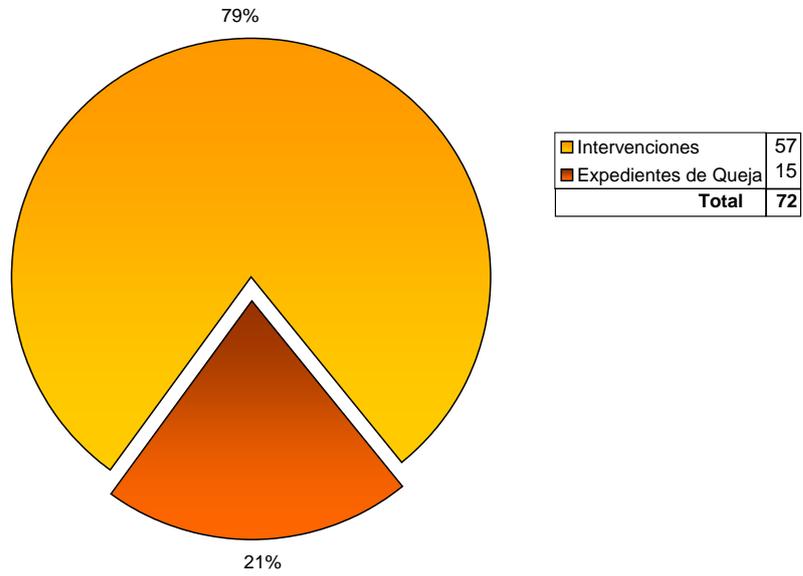
NUM. QUEJAS	CAMPUS UNIVERSITARIO
1	PALENCIA
2	SORIA
12	VALLADOLID
<b>15</b>	<b>TOTAL EXPEDIENTES DE QUEJA</b>



### COMPARATIVA DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR ÁREAS

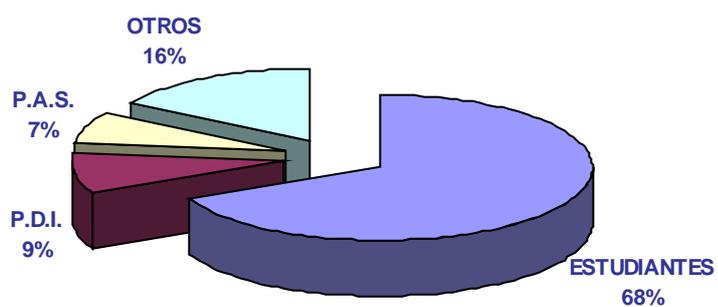


## DISTRIBUCIÓN EXPEDIENTES DE QUEJA + INTERVENCIONES



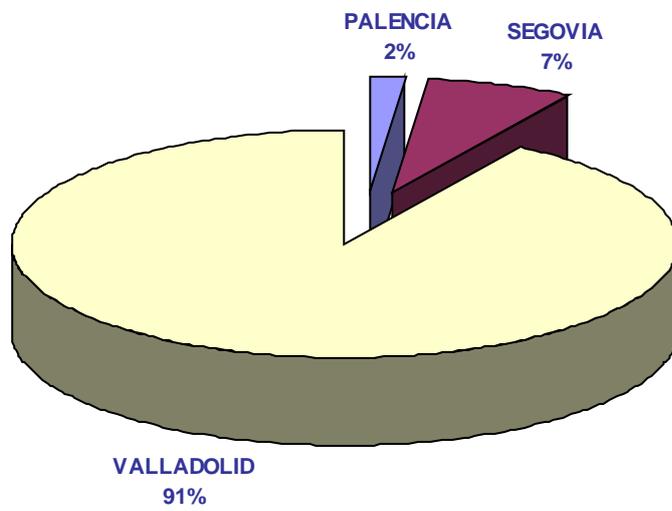
### DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES POR COLECTIVOS

NUM.	COLECTIVOS
39	ESTUDIANTES
5	P.D.I.
4	P.A.S.
9	OTROS
<b>57</b>	<b>TOTAL INTERVENCIONES</b>



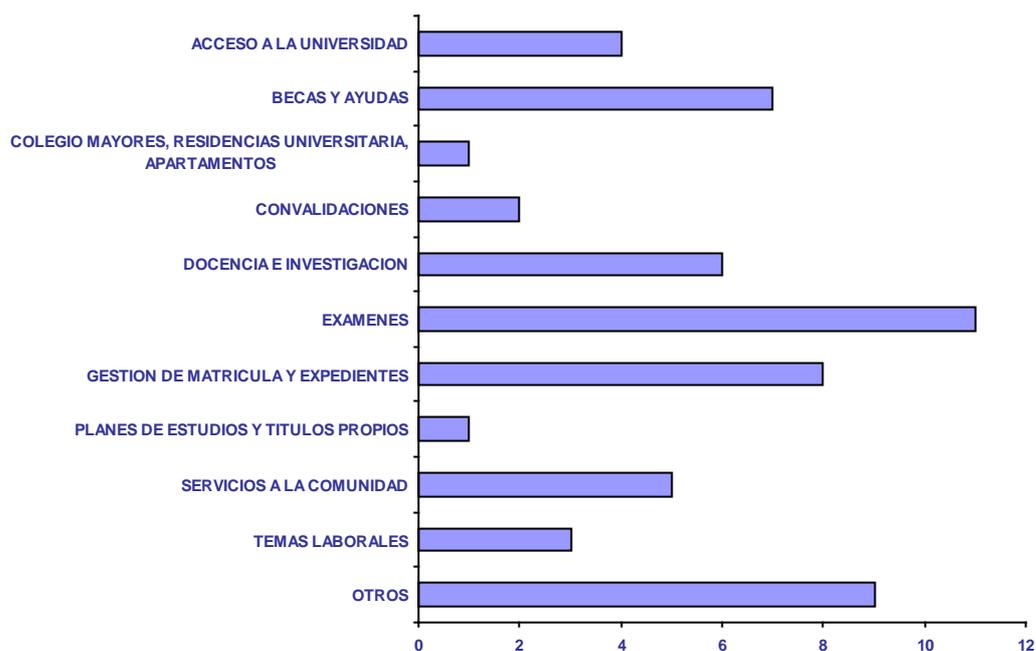
### DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES POR CAMPUS

NUM.	CAMPUS
1	PALENCIA
4	SEGOVIA
52	VALLADOLID
57	TOTAL INTERVENCIONES



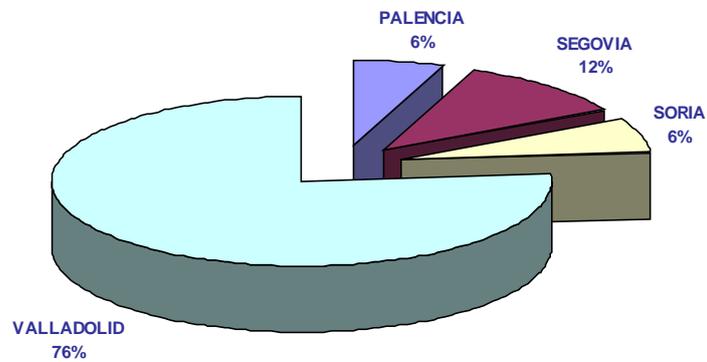
### DISTRIBUCION DE INTERVENCIONES POR ÁREA TEMÁTICA

NUM.	ÁREA TEMÁTICA
4	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
7	BECAS Y AYUDAS
1	COLEGIOS MAYORES, RESIDENCIAS UNVERSITARIAS, APARTAMENTOS
2	CONVALIDACIONES
6	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
11	EXÁMENES
8	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
1	PLANES DE ESTUDIOS Y TITULOS PROPIOS
5	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
3	TEMAS LABORALES
9	OTROS
<b>57</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>



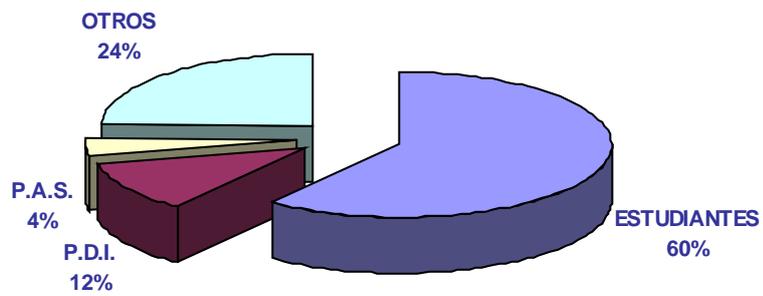
### DISTRIBUCION DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR CAMPUS

NUM.	CAMPUS UNIVERSITARIO
9	PALENCIA
18	SEGOVIA
10	SORIA
119	VALLADOLID
<b>156</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>



### DISTRIBUCION DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR COLECTIVOS

NUM.	COLECTIVOS
94	ESTUDIANTES
18	P.D.I.
6	P.A.S.
38	OTROS
<b>156</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>

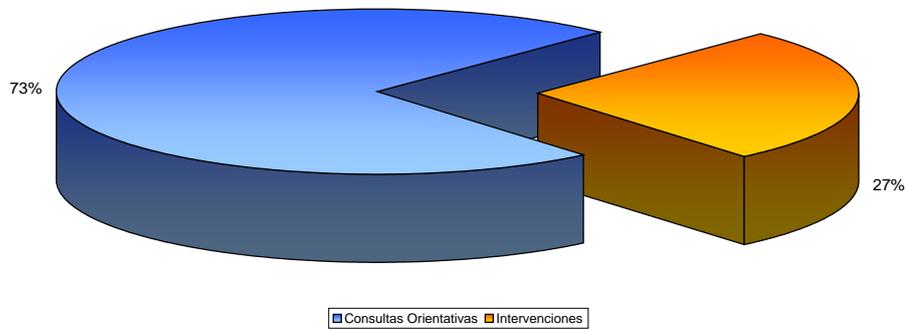


### DISTRIBUCION DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR ÁREA TEMÁTICA

NUM.	ÁREA TEMÁTICA
4	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
5	BECAS Y AYUDAS
9	CONVALIDACIONES
23	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
37	EXÁMENES
37	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
1	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
5	NORMATIVAS
3	PLANES DE ESTUDIOS Y TITULOS PROPIOS
4	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
8	TEMAS LABORALES
20	OTROS
<b>156</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>

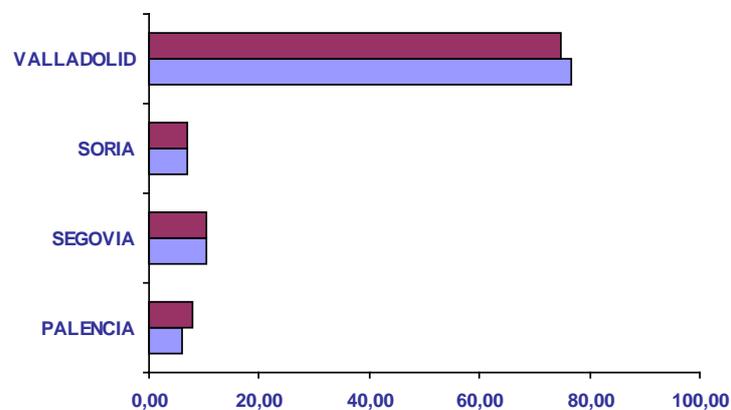


## DISTRIBUCIÓN CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES



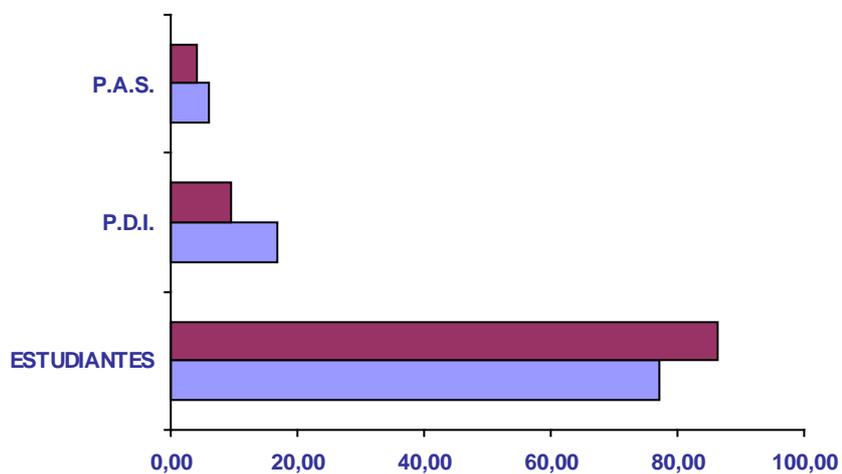
### DISTRIBUCION PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
5,85	7,98	PALENCIA
10,53	10,40	SEGOVIA
7,02	6,86	SORIA
76,62	74,78	VALLADOLID
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



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

<b>% USO</b>	<b>% COMUNIDAD</b>	<b>CAMPUS</b>
77,27	86,41	ESTUDIANTES
16,67	9,51	P.D.I.
6,06	4,08	P.A.S.
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



## **7. ANEXO II**

(Estatuto del Defensor de la Comunidad Universitaria)

### **TÍTULO V ♦**

#### **EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

##### **Artículo 207.**

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

##### **Artículo 208.**

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

##### **Artículo 209.**

Son funciones del Defensor de la Comunidad Universitaria:

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

---

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

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

#### **Artículo 210.**

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

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

#### **Artículo 211.**

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

#### **Artículo 212.**

1. Para el ejercicio de sus funciones el Defensor de la Comunidad Universitaria estará auxiliado por tres Adjuntos designados por el mismo, que habrán de pertenecer, respectivamente, a los sectores de; Profesorado, Alumnado y Personal de Administración y Servicios.

2. El Defensor de la Comunidad Universitaria y sus Adjuntos ejercerán sus funciones con autonomía e independencia. Sus actuaciones, salvo lo dispuesto por el Claustro, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria. El desempeño de sus tareas será incompatible con el ejercicio de cualquier cargo unipersonal.

**Artículo 213.**

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

**Artículo 214.**

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

# **REGLAMENTO DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA ♦**

## **TÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1**

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

## **TÍTULO II**

### **NOMBRAMIENTO Y CESE**

#### **Artículo 2**

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria será elegido por el Claustro por un periodo de cuatro años entre los miembros de la comunidad universitaria. Podrá ser reelegido por una sola vez.
2. La Mesa del Claustro abrirá un periodo, no inferior a quince días, de presentación de candidaturas a Defensor. Éstas deberán presentarse, por los interesados, ante el Presidente del Claustro avaladas con la firma de al menos un diez por ciento de los claustrales.
3. La Mesa del Claustro hará pública la relación de candidaturas admitidas y la remitirá a los claustrales junto con la convocatoria del siguiente Claustro ordinario, en el cual se llevará a cabo la votación entre los candidatos proclamados.
4. Realizada la votación, será proclamado Defensor el candidato que obtenga la mayoría absoluta de los miembros del Claustro. En el caso de que ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría absoluta en primera vuelta, se realizará una segunda a la que sólo podrán concurrir los dos candidatos con mayor número de votos. En esta elección se

---

♦ 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)

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 las obligaciones y deberes del cargo una vez informada la Mesa del Claustro por parte del Defensor.
2. La vacante en el cargo se declarará por el Rector a propuesta del Defensor.

## **TÍTULO IV**

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

#### **Artículo 10**

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

#### **Artículo 11**

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

#### **Artículo 12**

1. Toda queja, tanto individual como colectiva, se presentará firmada por el interesado o interesados, mediante escrito razonado en el que consten los datos personales, sector universitario al que pertenece si estuviera vinculado a la Universidad, así como domicilio a efectos de notificación, dentro del plazo máximo de un año contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la queja.

2. Las decisiones del Defensor no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno.
3. Todas las actuaciones del Defensor de la Comunidad Universitaria son gratuitas.

### **Artículo 13**

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

### **Artículo 14**

1. Admitida la queja, el Defensor promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso, dará cuenta de la misma remitiendo un extracto del contenido de la queja, garantizando la reserva de la identidad de su promotor o promotores, al órgano o instancia administrativa procedente con el fin de que, en el plazo máximo de quince días, se remita por su responsable informe escrito. Tal plazo podrá modificarse cuando concurran 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**

D<sup>a</sup>. Pilar Abad García

**ADJUNTOS DEL DEFENSOR**

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

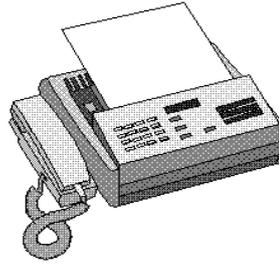
D<sup>a</sup>. María Muñoz Gutiérrez - Sector P.A.S.

D. Víctor Gallego Ortega - Sector Estudiantes

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



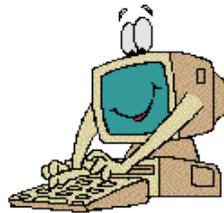
Por correo electrónico: [defensor@uva.es](mailto:defensor@uva.es)



983 - 42 37 91



983 - 42 37 90



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



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