

MEMORIA

2012-2013

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



Octubre, 2013

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 2012 y el 31 de agosto de 2013.

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 2012 y el 31 de agosto de 2013, objeto de la comparecencia ante el Claustro Universitario.

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

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

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

## ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN DEL INFORME .....	4
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. DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES .....	13
	2.3.2 RESUMEN DE INTERVENCIONES .....	14
	2.4. EXPEDIENTES DE QUEJA .....	26
	2.5. INFORMES .....	31
	2.6. OTRAS ACTUACIONES .....	40
3.	CONCLUSIONES .....	47
4.	RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS SIMILARES .....	56
5.	ANEXO I (Referencias estadísticas) .....	64
6.	ANEXO II (Estatuto y Reglamento del Defensor) .....	82

## 1. PRESENTACIÓN

La legislación general vigente (LOU: 6/2001 y LOMLOU: 4/2007) y los Estatutos de la Universidad de Valladolid (Título V. Art. f), consideran una de las funciones del Defensor de la Comunidad Universitaria dar cuenta de sus actividades mediante la presentación de una Memoria o Informe Anual. En consonancia con ello, el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria en su Art. 26.1 también dispone que: *“El Defensor dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico”*. Más allá de estas consideraciones normativas, viene siendo tradición entre los Defensores enfatizar que este *rendimiento de cuentas* se asume como un ejercicio de responsabilidad con el Claustro y de compromiso con la Comunidad Universitaria. Asimismo, su propósito no es solo dar a conocer la actividad de la institución del Defensor de la Comunidad Universitaria, sino de transmitir a este Claustro y, por extensión, al conjunto de la Comunidad Universitaria, algunos de los problemas e inquietudes que laten en el conjunto de la Universidad.

A estos propósitos responde la presente Memoria, que abarca la actividad de la Defensoría en el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2012 y el 31 de agosto de 2013, constituye la decimocuarta de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria, y es la cuarta que se presenta ante el actual Claustro de la Universidad de Valladolid.

Desde el punto de vista de la organización interna de la Institución, el hecho más relevante del referido periodo lo constituye el cambio en la titularidad del Adjunto por el Sector de Estudiantes, al renunciar, por motivos laborales, con fecha 13 de junio de 2013, su anterior titular, Víctor Gallego Ortega, a quien desde aquí mostramos nuestro agradecimiento por su compromiso y dedicación, incorporándose con fecha 1 de julio de 2013 el estudiante de Derecho y Administración y Dirección de Empresas, Pablo Esteban Pascual.

En lo que atañe al desarrollo de la labor habitual de la Defensoría, es decir, la resolución no jurídica de los problemas planteados en los distintos sectores de la Comunidad Universitaria, ha quedado afianzada la tendencia iniciada años atrás de encauzar el tratamiento de los casos que se presentan utilizando la vía más operativa de las previstas entre las modalidades de actuación de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU): **la Intervención** (2.3). En efecto, después de años de experiencia, este procedimiento

se ha revelado como el más aconsejable para abordar las situaciones conflictivas; es uno de los más utilizados en el resto de universidades y permite un tratamiento de los problemas más afín al espíritu de una Institución “constructora de consensos, facilitadora de diálogos y desactivadora de conflictos”. Esto ha supuesto reservar el **Expediente de Queja** (2.4), más burocratizado, para las situaciones excepcionales, es decir, las que por su naturaleza requieran fases documentales más elaboradas, y utilizar más ampliamente las modalidades Intervención, antes aludida, y **Consulta orientativa** (2.2), la más versátil, ágil y utilizada por la ODCU. De estas actuaciones se muestra una *selección*, acompañada de un breve resumen, que pretende ser a la vez ilustrativo y orientativo para los miembros de la Comunidad Universitaria. Por otra parte, los **Informes** (2.5) siguen siendo otra de las modalidades de actuación destacada de la Defensoría, al lado de **Otras Actuaciones** (2.6) que conciernen a las nuevas funciones asumidas por esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria.

El contenido de la presente Memoria mantiene el perfil básico de las anteriores, hecho de un núcleo fundamental titulado: “Actuaciones realizadas” (1 de Septiembre de 2012 a 31 de agosto de 2013) y organizado en contenidos relativos a:

- La Naturaleza de las actuaciones (2.1)
- Consultas Orientativas (2.2)
- Intervenciones (2.3)
- Expedientes de Queja (2.4)
- Informes (2.5)
- Otras actuaciones (2.6)

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

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

- (ANEXO I): Referencias Estadísticas
- (ANEXO II): Estatutos de la Universidad de Valladolid y Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria

En el periodo que nos ocupa (2012-13), y por lo que al número total de actuaciones realizadas se refiere, han quedado registradas en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria un total de **250 actuaciones**. Esta cifra supone la ruptura de la tendencia estable que se venía observando en los últimos cursos académicos, situándose muy por encima de la media de actuaciones realizadas en los últimos cinco años (199). Solo considerando el curso precedente (2011-12), el incremento ha sido de casi un 40% (38,1%). Asimismo, cabe destacar que no estamos solo ante un crecimiento cuantitativo, sino cualitativo, que se traduce en la mayor complejidad de los casos. Es significativo el hecho de que el número de actuaciones catalogadas como Consultas Orientativas se haya reducido, mientras ha aumentado sustancialmente el número de Intervenciones o de Quejas. Todo ello, en suma, revela que el curso académico 2012-13 ha sido especialmente complejo y duro para toda la Comunidad Unviersitaria, evidenciando el clima de inquietud que late en sus diferentes ámbitos y entre sus distintos colectivos.

El volumen elevado de actuaciones realizadas y la diversidad de asuntos atendidos no elude considerar la acusada prevalencia de temas como los laborales entre el PDI y PAS, así como los de Exámenes, Gestión de Matrícula, Becas y Acceso a la Universidad entre los estudiantes. Pese al empeño en la mejora de calidad que tiene nuestra Universidad, el deterioro en las condiciones sociales y económicas generales se traslada con fuerza al ámbito académico, haciendo patentes los efectos de los tiempos de crisis por los que atraviesa nuestra sociedad, con la consiguiente dosis de desamparo, de crispación y de tensión. Un hecho que se percibe igualmente en el aumento de la actitud de crítica y protesta de los miembros de la Comunidad Universitaria ante las situaciones consideradas injustas. Cabe subrayar que en este notable aumento en el número de solicitudes de actuación convergen dos circunstancias: un notable grado de desánimo y malestar entre profesores, investigadores y miembros del personal de la administración y servicios, sometidos a una considerable presión y mermados en sus diferentes expectativas, con una creciente crispación entre los

« usuarios » directos, estudiantes que tienen que redoblar su esfuerzo económico para afrontar curso a curso su formación sin certeza de futuro. En este contexto se entiende el clima de tensión y rigidez con la que se viven las situaciones problemáticas, que afecta incluso a las relaciones interpersonales, y que deriva en conflicto.

En estas circunstancias, la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria se perfila como una instancia cada vez más visible y concurrida, lo que no siempre quiere decir que bien entendida, dentro de nuestro sistema universitario. Un hecho que reafirma que la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria es una Institución necesaria, más en tiempo de cambios, de tensión y de mermas en muchas expectativas personales y laborales... que conducen al conflicto. Dentro de sus limitaciones, acumula experiencia y agilidad en el análisis y resolución de los problemas, intentando integrar todos los puntos de vista y aplicando criterios justos y equitativos. Contribuye en su función a ese necesario esfuerzo colectivo para afrontar los desafíos que afronta la Universidad.

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

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

Además, la ODCU ha venido aportando su experiencia en la colaboración con los Órganos de Gobierno de la UVa a la hora de promover nuevas normas, y ha desempeñado nuevas

funciones, como las que le atribuye el *Protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral* (BOCYL, nº 53, de 15 de marzo de 2012).

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

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

Finalmente, solo resta reiterar la voluntad de colaboración con el Claustro por parte de este Defensor y su equipo en materia de *propuestas generales de mejora* para nuestra Universidad, tanto en cuanto a la canalización de los temas, como al seguimiento de los mismos.

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

Valladolid, octubre de 2013

## 2. ACTUACIONES REALIZADAS ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2012 Y EL 31 DE AGOSTO DE 2013

### 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 (Art.11.2 RDCU) sobre las reclamaciones, normas aplicables, vías de solución etc. a los problemas que presentan y que estén relacionados con actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, así como con otras actividades de la vida universitaria.

**Intervención.-** Es, de suyo, la modalidad más genuina de la Institución del 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 con ellas se pretende solucionar o instar la solución del problema y se llevan a cabo mediante entrevistas con afectados e interesados, solicitud de información al correspondiente servicio de la universidad, escritos o elevación de asuntos a los órganos ejecutivos etc. Todo ello con el objetivo de hallar una solución lo más rápida posible al problema. Este tipo de actuaciones permiten resolver reclamaciones con escasa burocracia, quedando registradas en la Oficina del Defensor las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas.

**Expediente de Queja.-** Es el procedimiento formal aunque resulta algo lento y *burocratizado*. Admitida a trámite una Queja en la Oficina del Defensor, las actuaciones subsiguientes se llevan a cabo en base a lo estipulado en el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria (RDCU). Para utilizar este procedimiento de Queja el interesado suele haber hecho uso (sin resultado o no satisfactorio) de los mecanismos de reclamación de que dispone la Administración universitaria y que están descritos en los Estatutos y Reglamentos de la Universidad, así como en la restante Normativa legal vigente. Algunas de las Quejas que se tramitan pueden haber pasado, previamente, por actuaciones de Intervención que, por una

u otra razón, resultaron insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

Otros tipos de actuación son:

**Informe.-** El Informe monográfico es otra de las tareas prioritarias en las Defensorías 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. Los Informes suelen expresar motivadamente aspectos relacionados con o consecuencia de reclamaciones recibidas, modificaciones de Normativas, adopción de medidas de mejora etc.

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

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

**Actuaciones de Oficio.-** Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa del propio Defensor ante la manifiesta existencia de actos y resoluciones de la Universidad que supongan

un claro menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. La actuación de Oficio conlleva actuaciones por escrito siempre con el objetivo de recomendar o sugerir mejoras para dicha comunidad.

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

Como en Memorias anteriores, las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor durante el período 2012-2013 se recogen en el presente capítulo, articulado en cinco apartados (2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6).

## **2.2 CONSULTAS ORIENTATIVAS**

La modalidad Consulta orientativa (2.1) constituye, como se ha dicho, la que ofrece mayor agilidad en cuanto al tratamiento de los temas. Consiste en su mayoría en la aclaración inmediata de una duda por parte del interesado o en la orientación sobre dónde dirigirse para poder ser mejor informado, es decir, cumple el doble objetivo de informar y orientar a los miembros de la Comunidad Universitaria. Esta modalidad manifiesta la confianza de cuántos se acercan a la Oficina del DCU. (Cf. 2.1 de ésta Memoria)

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

Desde el 1 de septiembre de 2012 hasta el 31 de agosto de 2013 el total de Consultas Orientativas atendidas asciende a **122**.

Las Consultas realizadas podemos gruparlas en diferentes temas:

- **Acceso a la Universidad.-** En este apartado, se han producido 5 Consultas Orientativas, cuatro pertenecen a miembros de nuestra Universidad y una Consulta ha sido realizada desde la oficina ODCU de otra Universidad.

- **Becas y ayudas.-** En esta categoría, se han atendido 10 Consultas Orientativas, que demandaban información sobre situaciones de retraso de pagos, denegaciones y seguimiento de *Recursos de Reposición*, interpuestos por el alumnado ante diferentes situaciones de becas y ayudas.
- **Convalidaciones.-** Se ha recibido una Consulta Orientativa que refleja el sentir de muchos estudiantes preocupados por el reconocimiento de créditos en diferentes Planes de Estudio.
- **Docencia e Investigación.-** En este apartado se han tramitado 17 Consultas, en las que se reclamaba información sobre normativa de *Asignaturas a extinguir y formas de Organización Docente*, en diferentes Departamentos.
- **Exámenes.-** Este apartado, continúa siendo la temática que presenta mayor número de expedientes. Se han atendido 31 consultas (un 25,4% del total del apartado consultas). Destacamos que en las consultas sobre este apartado, han destacado las relacionadas con la *Solicitud de Tribunal* (con 9 Consultas Orientativas, seguido de *Revisión de exámenes* con 8 consultas tramitadas).
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Es el segundo apartado que acumula más consultas (22,1% del total de las consultas), las 27 Consultas recibidas, pertenecen fundamentalmente a preocupaciones sobre *Cambios de Grupo (6)* y *Tasas académicas (4)*.
- **Infraestructuras y Obras.-** Se ha producido 1 Consulta Orientativa, relacionada con situaciones en Aparcamientos en centros universitarios.
- **Normativas.-** En este apartado se han atendido un total de 6 Consultas Orientativas, 3 de ellas sobre *Propiedad Intelectual* y 3 sobre *Interpretación de reglamentos*.
- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** Se han atendido 2 Consultas.
- **Servicios a la Comunidad.-** En este apartado, se han recibido 3 Consultas Orientativas.
- **Temas Laborales.-** Ofrece un total de 10 Consultas Orientativas. Destacan las 5 Consultas realizadas por representantes de Oficinas del Defensor de otras Universidades.
- **Otros.-** En este apartado se han producido 9 Consultas Orientativas. Las Consultas son sobre diferentes temas que no pueden incluirse en los grupos anteriores.

## 2.3. INTERVENCIONES

La modalidad de Intervención (2.1) está compuesta 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 los Servicios y Órganos Ejecutivos de La UVa por parte de la ODCU, o aquellas que por su complejidad o naturaleza excedían los límites de la Consulta Orientativa, pero que ha sido posible resolver sin necesidad de abrir expediente. En la presente Memoria permanece la separación explícita entre Consultas e Intervenciones para presentar con mayor claridad el trabajo de la ODCU.

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

### 2.3.1. Distribución de las Intervenciones.

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2012 hasta el 31 de agosto de 2013 el total de Intervenciones realizadas asciende a **120**.

Dichas Intervenciones se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.-** En relación a este apartado, se han producido 2 Intervenciones, una relacionada con el tema *Selectividad* y otra sobre *Acceso a un Máster*.
- **Becas y ayudas.-** En esta área se ha computado 10 Intervenciones, 2 de ellas sobre *Ayudas a la investigación* y otras 2 sobre *Denegación de beca*. Se repiten las intervenciones sobre *Becas Erasmus*.
- **Convalidaciones.-** En este apartado se han efectuado 6 Intervenciones. Los problemas tratados están relacionados con diferentes asignaturas y *Planes de estudio*.
- **Docencia e Investigación.-** Dentro de este área se han realizado 26 Intervenciones (un 21,6% del total), más del triple que el curso pasado. Los temas más tratados están relacionados con *Actividad docente*, *Asignaturas a extinguir*, *Asignaturas sin docencia* y *Prácticas Externas*.

- **Exámenes.-** Se han atendido un total de 10 Intervenciones. Podemos destacar que 6 Intervenciones han estado relacionadas con *Revisión de Exámenes*.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** Se han producido 26 Intervenciones (un 21,6% del total recibido), más del doble con respecto al curso anterior. Los temas que han ocupado las intervenciones de este apartado han girado en torno a : *Asignaturas sin docencia, tasas y matrícula*.
- **Infraestructuras.-** Se ha realizado una única intervención, correspondiente al tema *Instalaciones*.
- **Normativas.-** Apartado en el que se han solicitado 4 Intervenciones, sobre temas diversos.
- **Servicios a la Comunidad.-** Este es uno de los apartados que aglutina temas heterogéneos. En total se efectuaron 3 Intervenciones.
- **Temas Laborales.-** Se han resuelto 16 Intervenciones. La preocupación más repetida ha sido la relacionada con *Transformación y Convocatoria de plazas* de personal laboral y funcionarios que se encuentran afectadas por la tasa de reposición.
- **Otros.-** Han sido 16 las Intervenciones dentro de esta área (un 13,3% del total recibidas), todas ellas sobre temas diversos que no pueden incluirse en los apartados anteriores.

Teniendo presente los datos recogidos en los epígrafes **2.2** y **2.3** podemos concluir que en el periodo de tiempo de la presente Memoria se han recogido un total de **242** reclamaciones, separadas en **122** Consultas Orientativas e Informativas (un 50,41% del total) y **120** Intervenciones (un 49,59% del total), las cuales se han visto duplicadas en número con respecto a la anterior Memoria.

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

Otros datos de interés son: Distribución por Áreas y Campus así como por Sectores y Valoración, y la correspondiente comparativa por cursos académicos desde el período 2009-2010. (Vid. ANEXO I).

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

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

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

##### **I12/09/005**

Una estudiante recurre a la ODCU con motivo de la información recibida por uno de los Servicio de la Universidad, dicha alumna fue informada de que solo era necesario que se presentase a una asignatura de la selectividad para subir nota y así poder recibir una beca. Cuando formaliza los trámites de la beca, se le informa de que debería haberse presentado a todas las asignaturas de la fase general. Esta nueva información, le causa un gran trastorno puesto que ya se había matriculado y si no tiene la nota suficiente para disfrutar de la beca, no puede asumir los costes de la matrícula.

Desde la ODCU, se lleva a cabo la consulta con dicha Servicio universitario, que proporciona la misma información transmitida a la estudiante. Se recomienda a la estudiante que acuda al Servicio de Asuntos Sociales para recibir apoyo.

#### **Becas y Ayudas**

##### **I12/11/002**

Una profesora acude a la ODCU, ante la negación por parte de la Comisión de Investigación de la UVA de la ayuda de bolsa de viaje, que solicitó para presentar una ponencia a la que había sido invitada y para la que siguió todos los trámites marcados en la convocatoria, que incluía la posibilidad de esta ayuda. Se atiende la intervención porque se habían vulnerado los criterios de valoración establecidos por dicha Comisión. Se recomienda a la interesada que interponga Recurso de Reposición ante el Rectorado, siendo aceptado y

concediéndosele la ayuda del congreso del que fue ponente. La interesada, manifiesta agradecimiento a la Oficina por el apoyo recibido y la rapidez con la que se resolvió el caso.

#### **I12/11/005**

Una profesora acude a la ODCU para buscar apoyo y solicitar que se haga un seguimiento del Recurso de Reposición que había interpuesto ante el Rector de esta Universidad, debido a la denegación de « Ayuda para Estudios Universitarios de carácter oficial cursados por los hijos de los empleados públicos de la UVa en otras Universidades públicas distintas a la de Valladolid » solicitada por dicha profesora. Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se llevó a cabo el seguimiento del Recurso y pudimos comprobar que los servicios encargados de estos trámites, resolvieron de forma favorable esta petición, concediendo a la profesora la ayuda solicitada.

#### **I/13/02/013**

Un grupo de estudiantes acude a la Oficina del Defensor al considerar que un error cometido en el Negociado de su centro ha sido la causa de que les fuese denegada la beca general del Ministerio. El Negociado resolvió el error, facilitando a estos estudiantes la posibilidad de presentar alegaciones en el Ministerio. Sin embargo, han recibido una carta del mismo Negociado solicitando el dinero de la matrícula, en un plazo breve de tiempo. Una alumna, en representación de ese grupo de estudiantes, acude a la ODCU, solicitando ayuda ante este caso colectivo. Desde la Oficina del Defensor, se iniciaron conversaciones con el Negociado encargado, cuyos encargados, asumieron su error y pidieron disculpas a las personas afectadas. Se dio traslado de esta respuesta a la persona afectada para que la comunicase al resto de alumnos y esperasen la resolución positiva del Ministerio.

#### **Convalidaciones**

#### **I12/09/013**

Una antigua alumna de la Universidad de Valladolid, solicita los programas de unas asignaturas que cursó en esta Universidad hace treinta años para que le sean convalidadas en el curso puente para un grado en otra Universidad. En el centro en el que cursó dichas asignaturas, no tienen los registros de los planes de estudio ya que fueron cursados hace más

de tres décadas. Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria nos ponemos en contacto con el Negociado del centro al que se solicitaban los planes de estudio y nos informan que si la interesada encontrase un Real-Decreto de los planes de estudio o el registro de los mismos, ellos no tendrían inconveniente en firmarlo. Se da traslado de la respuesta a la interesada.

### **I13/02/006**

Una alumna de esta Universidad, disfrutó de una Beca Erasmus en la que obtuvo en varias asignaturas ``30 e Lode´´ es decir, lo que correspondería con la Matrícula de Honor. Cuando el centro de esta Universidad convalidó estas asignaturas, quedaron calificadas como sobresalientes. La alumna no está de acuerdo y solicita que en la convalidación de asignaturas quede reflejado como Matrícula de Honor. Acude a la ODCU para que le sea explicado por qué normativa se rigen estas convalidaciones.

Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se tomó contacto con la Vicedecana de Movilidad del centro donde la alumna cursa sus estudios. Nos indica que para las convalidaciones de asignaturas cursadas en el extranjero, se sigue una tabla, en la que aparecen las equivalencias, ya que hay universidades cuyos criterios de evaluación son bajos. En cualquier caso, la decisión de otorgar una Matrícula de Honor, cursada en el extranjero, es siempre responsabilidad del coordinador de cada alumno.

Se dio traslado de la respuesta a la alumna, informándole de que tenía la posibilidad de presentar una reclamación ante el Rectorado.

### **I13/06/005**

Una estudiante de la UVa, de plan antiguo, acude al Negociado de su centro para solicitar reconocimiento de créditos después de asistir a unas charlas organizadas por un grupo estudiantil. Esta asociación no solicitó que se reconociese a sus asistentes el crédito de libre elección. La alumna afectada, acude a la ODCU, donde tras intentar, sin éxito, contactar con la persona encargada de esta asociación ya extinguida, se inician conversaciones con el Decanato del centro de esta alumna para llevar a cabo otra solución. Para esta segunda vía, será necesario que la alumna presente el certificado de asistencia a las charlas, la solicitud de reconocimiento de créditos, así como un informe detallado de las mismas. Se dio traslado de la respuesta a la alumna, la cual se mostró muy agradecida. Finalmente a esta alumna le fue reconocido el crédito.

## Docencia e Investigación

I13/06/06

Un grupo de estudiantes de la UVa, presentan reclamación conjunta para denunciar que en una de sus asignaturas no se cumple la Guía Docente y que se producen otras irregularidades por parte del profesor que imparte la materia. Esta ODCU, tenía conocimiento del caso a través del Director del centro, quien había comunicado el problema a la Defensoría. La Oficina del defensor indicó al Departamento que su función era la de velar por el correcto desarrollo de la docencia. El Director aclaró que él no iba a intervenir, por lo que se entiende que los estudiantes hayan recurrido a la ODCU. Hablamos con los estudiantes para tener certeza de lo que solicitan a la Oficina y nos piden que la intervención vaya en la línea de convocar al profesor y trasladarle el malestar surgido por las prácticas que organiza y la forma de impartir los contenidos.

Nos reunimos con el profesor que aceptó de muy buen grado las sugerencias y agradeció la entrevista. Comunicamos el resultado al grupo de estudiantes, que en breve se reunirán con el profesor para solucionar el problema.

I13/03/11

Una alumna del Grado de primaria de la UVa, presenta reclamación en la ODCU porque la tutora maestra de un Colegio le ha suspendido las prácticas y esa decisión supone que tiene que repetir la asignatura. Ha recurrido al centro y al Rectorado y como última instancia recurre a la Oficina.

Desde la ODCU se hace estudio del caso y se informa a la alumna, que el reglamento del *practicum* marca con claridad que para aprobar la asignatura del practicum, un 50% lo califican los maestros tutores y el otro 50% los tutores Universitarios. Esta decisión final se la había comunicado el centro y sugerimos a la alumna que tiene que aceptar la norma, que aparece con claridad en el reglamento del practicum.

I12/09/16

Un profesor presenta reclamación en la Oficina del Defensor, por la decisión tomada por el Vicerrector de Profesorado, de cambiar asignaturas a otras áreas de conocimiento, un día

antes de empezar el nuevo curso. Los argumentos que da el Vicerrector para realizar estos cambios son que pretende reequilibrar el encargo docente de diversas unidades y buscar equilibrios entre encargo docente y capacidad. El interesado considera que el cambio que le afecta a su docencia no reduce gastos y plantea más problemas que beneficios.

El Defensor de la Comunidad mantiene diferentes entrevistas con el profesor afectado, con el Director del Departamento y Vicerrector de Profesorado para buscar soluciones.

Estudiado el caso el Vicerrector se reúne con el profesor afectado y acuerdan posponer el cambio de adscripción de área para el próximo curso. Esta decisión permitió eliminar el malestar de los profesores afectados. La intervención terminó de forma satisfactoria.

## **Exámenes**

### **I12/09/01**

Un estudiante de la UVa solicita la intermediación de la ODCU para que se realice seguimiento de Recurso ante el Sr. Rector motivado por el desacuerdo en la calificación de una asignatura, en la que considera que se han producido errores. La Oficina del Defensor, dada la urgencia de la Resolución, se compromete a realizar un seguimiento del caso para que la administración le responda con la mayor diligencia, remitiéndole el resultado de la misma. Se pide información a Rectorado y se le comunica al alumno que en breve recibirá la respuesta a su Recurso.

### **I12/10/007**

Un alumno de la Universidad de Valladolid, quiere llevar a cabo un traslado de expediente a otra Universidad. Tiene pendiente la revisión de una asignatura, que ha solicitado al departamento y al centro. Ante el comienzo de curso y al no haber recibido respuesta a su petición de revisión, acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria para que se haga un seguimiento de su caso, y se conozca el motivo por el que el centro no responde a su petición. Desde la Oficina, nos ponemos en contacto con el Decano del Centro e informamos al alumno que su petición fue desestimada por defecto de forma y que el motivo de la demora, está justificado porque el interesado no había facilitado la dirección de contacto para informarle de la decisión.

### **I13/06/009**

Dos estudiantes de esta Universidad, acuden a la oficina porque consideran que se han producido irregularidades en la convocatoria de revisión de examen de una asignatura. Explican que la revisión de examen, está convocada, el mismo día en que se produce la publicación de notas y que su vez coincide con la fecha de cierre de actas. Acuden a la ODCU para que desde esta Oficina se hable con los profesores y se les anime a cumplir con el Reglamento de Ordenación Académica. Desde la Oficina nos ponemos en contacto con los profesores encargados de esa asignatura que muestran muy buena disposición para arreglar el tema y aprovechan para comentar que tienen buena relación con el alumnado y que en sucesivas ocasiones sugieren que primero deben hablar con los profesores y el centro. Se informa a las estudiantes de las gestiones realizadas y del proceso que deben seguir en posteriores situaciones.

### **I13/07/005**

Una estudiante de la Universidad de Valladolid, acude a la oficina porque ha suspendido un examen en convocatoria ordinaria, al ir a la revisión, se le justifica su suspenso por haber copiado. La alumna, niega estos hechos y presenta una reclamación ante el Departamento. Acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, porque un día antes de la convocatoria extraordinaria de esa asignatura, no se le ha comunicado la resolución por parte del Departamento. Según el ROA el departamento está en plazo para contestarla, y dado la premura se le recomienda desde esta Oficina que se presente a la convocatoria extraordinaria. El mismo día del examen extraordinario, la ODCU pudo contactar con el Director del centro, quien manifiesta haber solucionado el caso, pero el Departamento no había comunicado esta circunstancia al no tener una dirección postal de referencia.

Desde la Oficina se contacta, con la alumna afectada, que muestra su satisfacción por la gestión realizada por la ODCU.

### **I13/07/011**

Un estudiante perteneciente a la UVa, llega tarde a un examen y para justificar su impuntualidad dice que ha tenido problemas con su medio de transporte habitual. Cuando el alumno llega, el profesor ha comenzado el examen y no permite que lo realice. El alumno, acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria para consultar sobre la

legalidad o ilegalidad de esta acción realizada por su profesor y plantearse poner una reclamación.

Desde la ODCU se acude a la Asesoría Jurídica de la Universidad de Valladolid, que informa que es evidente que tras un tiempo de espera razonable y una vez que el profesor haya repartido las preguntas del examen, éste se pueda negar a que dicha persona acceda al examen.

Se comunica al interesado la respuesta de la asesoría jurídica y se le sugiere que hable con el profesor y le solicite, explicando las circunstancias, una prueba alternativa.

### **Gestión de matrículas y expedientes**

#### **I11/10/002**

Una alumna de la Universidad de Valladolid, tras haber disfrutado de su beca Erasmus, cuando regresa a su centro, comprueba que tiene pendiente una asignatura sin docencia y sin convocatoria de examen. Le comunican que la mejor solución es matricularse en Grado. Acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria para obtener soluciones alternativas, desde la Oficina se realiza una consulta con el Vicerrectorado correspondiente sobre la posibilidad de abrir una nueva convocatoria con derecho a examen, pero nos comunican que no es posible.

La estudiante cuenta con el apoyo de su tutor y ambos consideran que comenzar desde primero con el Grado le perjudicaría enormemente. La asignatura pendiente se cursa en el nuevo Grado y por ello el centro acuerda flexibilizar la situación y permitir que la alumna, curse la asignatura, junto a los alumnos de grado y si aprueba se abren sus actas considerando que tiene derecho a su título de Licenciada y que la estancia en el extranjero no se lo permitió.

La posibilidad de arreglo es competencia del centro y la alumna muestra su agradecimiento por las gestiones realizadas.

#### **I12/10/004**

Un alumno de la UVa no ha recibido la contestación que esperaba sobre su solicitud de cambio de grupo en el centro que está matriculado

Solicita cambio de turno del grupo de tarde al de mañana, alegando que no puede asistir a las clases por motivos laborales.

Acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria para intentar buscar solución a su caso y desde la Oficina se le informa que después de realizar gestiones con su centro , se le recomienda esperar a la nueva reunión de la comisión en la que se evaluarán de nuevo todos los casos.

#### **I13/02/004**

Una alumna de la Universidad de Valladolid, en el momento de realizar la matrícula, escogió varias asignaturas para el segundo cuatrimestre sin consultar su horario. Como resultado varias de ellas se solapan, no siéndole posible acudir a todas y perdiendo parte de la nota final que tiene en cuenta la participaciín en las clases. Además, desde el negociado no le permiten cambiar la matrícula para quitar asignaturas, ya que sólo es posible añadir nuevas. Acude a la ODCU para buscar alguna solución. Desde la Oficina, se confirma con el Servicio de Alumnos que este año, en el segundo periodo de matrícula,sólo es posible añadir asignaturas. Además, se comprobó que este hecho fue debidamente anunciado en el Centro y publicado en la página web.

Se informa a la alumna interesada que un cambio oficial en la matrícula no es posible y se le recomendó ponerse en contacto con los profesores de las asignaturas afectadas para ver si podían ofrecerle alguna solución alternativa.

#### **I13/03/009**

Un estudiante ingresa en otra Universidad a través de las pruebas de acceso para mayores de 45 años, por motivos laborales se traslada a la provincia de Valladolid, por lo que accede a la Universidad de Valladolid para cursar las asignaturas del segundo cuatrimestre, pagando la matrícula y las cuotas pertinentes. Sin embargo, recibe un fax, explicando que por problemas administrativos de la UVa no la pueden admitir. La persona afectada, tras personarse en el Centro donde se matriculó y después de recibir las disculpas correspondientes, reclama el importe de la cuota ya pagada, pero no tiene conocimiento de cuando le van a devolver su dinero.

Acude por tanto a la ODCU, para ser informado de lo que tiene que hacer para que le sea abonado el importe del pago de la primera cuota de matrícula.

Desde la Oficina se comunica al interesado que tiene que contactar con el Servicio de Alumnos y llevar a cabo una anulación de matrícula, a partir de ese momento le será abonado su dinero.

## **Infraestructuras y Obras**

### **I13/04/001**

Un estudiante de la UVa formula una reclamación a la ODCU debido al traslado de sus estudios a otro edificio. No está conforme con el cambio, ya que considera que las nuevas instalaciones asignadas son deficientes y no permiten el encuentro y el acercamiento entre el alumnado, hecho que considera en este caso fundamental. Desde la ODCU, se estudia el caso, interesándose sobre si esta petición es compartida por el resto de sus compañeros. Se constata que se están realizando obras y mejoras en las nuevas aulas para el beneficio de la enseñanza. El cambio de edificio se realizó atendiendo la solicitud de la asociación de antiguos alumnos, sin embargo, el colectivo que acude a la ODCU, sigue queriendo volver al edificio antiguo. Dicha intervención fue tramitada como Queja y se han realizado diferentes gestiones con el Vicerrector del Infraestructuras y las personas encargadas de los estudios objeto de la petición.

## **Normativa**

### **I12/09/003**

Una estudiante reclama que se le abone una ayuda que no ha recibido, por un curso realizado en el extranjero. Ha tratado, sin mucho éxito ponerse en contacto con el Servicio de Relaciones Internacionales de la UVa.

Ante la falta de respuesta, recurre a la ODCU, se estudia su caso, se habla con dicho Servicio encargada y se aclara a la estudiante, que el tipo de beca que solicitaba tiene una normativa especial y la normativa de esta ayuda no incluye la petición que la interesada realiza.

### **I13/03/014**

Un antiguo alumno manifiesta su protesta porque entiende que la nota que figura en su título de licenciatura, está baremada de 1 a 4, y esta puntuación le perjudica. Pretende solicitar un nuevo título en el que figure su calificación en base a 10.

Desde la ODCU, tras consultar con el Servicio de Alumnos, se le comunica al interesado que por el tipo de licenciatura realizada, la normativa recoge claramente que el baremo para su caso es de 1 a 4, pudiendo en cualquier momento, presentar un certificado académico que recoja las dos medias, por lo que no es posible la emisión de un nuevo título.

### **Servicios a la comunidad**

#### **I12/10/001**

Una alumna quiere que se la reconozcan en la Seguridad Social, las prácticas remuneradas que llevó a cabo siendo alumna de la UVa, encuentra muchos problemas a la hora de recibir el certificado de que dichas prácticas fueron remuneradas, ya que hay problemas en cuanto a la institución que llevó a cabo el pago.

Recurre a la ODCU solicitando ayuda, ya que no recibe el trato que considera oportuno y no consigue por ningún medio obtener dicho certificado de pago.

Se dio traslado a la interesada de la información recibida por el Director del Área de Empleo, siendo necesario que se ponga en contacto con el Secretario General, así como con la Vicerrectora de Alumnos que le aportarán la documentación requerida y la solución al tema que plantea.

#### **I13/04/005**

Una estudiante acude a la ODCU ante el problema que le ocasiona el que otra persona en su nombre ha podido sacar un libro de la biblioteca, afirmando la alumna que no había dejado la tarjeta UVa a nadie.

Ante esto la ODCU se pone en contacto con la encargada de la biblioteca, cuyos responsables, apelando a la buena fe y palabra de la alumna la quitan de la lista de préstamos. Pasados unos días, el libro aparece y aunque no se conoce como se ha ocasionado el conflicto el tema queda solucionado.

## **Temas laborales**

**I13/06/02**

La Coordinadora de un área de conocimiento de la UVa, en su nombre y en el de sus compañeros de área, presenta en la Oficina del Defensor de la Comunidad, una reclamación en relación a la propuesta realizada por el Comité de Empresa del PDI laboral, en relación a la constitución de una Comisión de Selección para plazas de profesorado contratado. Estos profesores manifiestan su desacuerdo con la propuesta del miembro del Tribunal que propone el Comité de Empresa porque consideran que han elegido a un profesor muy vinculado con el candidato.

Desde la Oficina del Defensor, se mantienen conversaciones con los afectados y con el Presidente del Comité de Empresa que mantiene que las decisiones tomadas por este Comité pretenden proteger los derechos de las personas que concurren a dichas plazas y dar garantías de transparencia. Informa que desconocía los hechos que comenta el profesorado cuando se produce la constitución de la Comisión. La persona que ha generado la protesta renuncia formar parte de la Comisión. De cara al futuro se acuerda buscar soluciones consensuadas.

**I13/01/07**

Una persona, aspirante a profesora asociada acude a la ODCU, porque está afectada por actos administrativos de nuestra Universidad. Solicita que admitan su solicitud a dos plazas del mismo concurso en el que solo ha pagado una tasa por considerar que se trataba de plazas idénticas. Oficialmente y desde diferentes instancias de la UVa, se le comunica que elija concursar en una de las plazas, ya que sólo ha pagado una tasa y las plazas que han salido a concurso son diferentes, tienen distintas horas de dedicación y diferente encargo académico.

**I12/09/18**

Un alumno de la UVa que realiza prácticas en empresa, acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad, para expresar sus dificultades en el desarrollo de las prácticas y los problemas para finalizar el periodo final de las mismas, atendiendo a los horarios de la empresa y de la Facultad. Solicita flexibilidad horarios, para poder terminar sus prácticas en

empresa. Desde la ODCU, se realizan diferentes gestiones y el alumno consigue terminar bien las prácticas y conseguir la compatibilidad horaria.

## Otros

### I13/02/009

Un estudiante de la Universidad de Valladolid, ha sido víctima del robo de dos bicicletas en el recinto de la Universidad. Previo a aparcar había tomado medidas de seguridad y había aparcado en lugares habilitados para su estacionamiento ofrecidos por UVa. Tras haber efectuado las denuncias oportunas, acude a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria para proponer medidas alternativas para que la Universidad pueda garantizar y fomentar la seguridad de quienes acuden hasta la misma en este medio de transporte, intentando además, que estos hechos no vuelvan a producirse en el recinto de la Universidad de Valladolid. Desde la ODCU se dio traslado de la queja al Vicerrectorado correspondiente.

### I13/04/007

Una estudiante de la UVa denuncia amenazas por parte de otro estudiante de esta misma Universidad por atribuirle la autoría de un artículo de prensa que asegura no haber escrito. La estudiante afectada, dejó de asistir a su Centro y busca solución pidiendo traslado a otro Centro de la UVa.

Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se lleva a cabo un profundo y extenso seguimiento del caso. Tras hablar con la persona responsable del Vicerrectorado correspondiente, se comunica a la interesada las posibles soluciones, basadas fundamentalmente en la elevación por su parte de un escrito razonado y motivado solicitando la posibilidad de examinarse en otro Centro.

## 2.4. EXPEDIENTES DE QUEJA

El Reglamento del DCU, en su Art. 27.1, establece: *“El Defensor en su Memoria anual dará cuenta del número y tipo de Quejas (Expedientes de Queja) presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por los Órganos o las personas afectadas”*. En consecuencia, y, de acuerdo con lo señalado,

dedicamos este apartado a la consideración de los Expedientes de Queja (Cf. 2.1 de esta Memoria) tramitados en nuestra Defensoría universitaria.

Durante el período que abarca la presente Memoria (2012-2013), en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, se han tipificado y tramitado como Expedientes de Queja **8** reclamaciones, dado que, como explicamos en la presentación de esta Memoria, la Defensoría tiende a tratar - siempre que sea posible- como Intervenciones asuntos equivalentes a “Quejas”, con el objeto de que este tipo de intervención agilice el desarrollo y resolución del proceso.

Desde el punto de vista temático, los Expedientes de Queja tramitados corresponden a Temas Laborales (6), Gestión de Matrícula y Expedientes (1) e Infraestructuras y Obras (1). Su tratamiento estadístico aparece recogido en el Anexo I de esta Memoria.

A continuación ofrecemos, como es habitual en las Memorias anuales, un resumen anónimo organizado considerando su adscripción **temática**.

## **Temas Laborales**

### **Expedientes Q/1304/01, Q/1304/02, Q/1304/03 y Q/1304/04**

De forma individual, un total de cuatro profesores de esta universidad presentan una reclamación en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria en la que, en síntesis, exponen que, con fecha de 26 de julio de 2011, el Consejo de Gobierno aprobó la transformación de la plaza de Titular de Universidad que ocupan en Catedrático de Universidad, y que transcurridos veinte meses de su aprobación y tras haber dado los pasos indicados por el Sr. Vicerrector de Profesorado (remisión de propuesta de convocatoria y tribunal para el concurso de acceso), no se ha iniciado el procedimiento pertinente para la ejecución del citado acuerdo. Por todo ello, solicitan de esta ODCU que el Rector de la UVa tenga a bien dar las órdenes oportunas para que se proceda, sin más demora, a la convocatoria del concurso de acceso a la plaza de Catedrático de Universidad creada en su día.

Se da la circunstancia de que el Defensor de la Comunidad Universitaria se encuentra directamente afectado por la situación que motiva esa reclamación, y entendiéndose que no

resulta procedente, ni legal ni éticamente, su intervención en el caso, comunica a los interesados su abstención en el procedimiento. Esa situación fue puesta en conocimiento del Sr. Rector Magfco., a quien, como Presidente de la Mesa del Claustro, se le solicitó indicaciones sobre la pertinencia de que la citada reclamación fuera atendida por la Adjunta al Defensor por el Sector de Profesorado de la ODCU, o si bien, para alejar cualquier duda sobre posible contaminación en la Institución, debiera ser elevada al Procurador del Común de Castilla y León, con quien esta Universidad de Valladolid tiene suscrito un convenio de colaboración desde 2004. El Sr. Rector Mgfco. resuelve que dicho expediente sea tramitado por la Adjunta por el Sector de Profesorado.

Tras su admisión a trámite como Queja con las referencias Q/1304/01, Q/1304/02, Q/1304/03 y Q/1304/04, se realizaron las gestiones pertinentes para recabar la información y documentación concerniente al caso, trasladando finalmente al Sr. Rector Mgfco. la oportunidad de mantener una reunión con los interesados y la siguiente Recomendación: “Que realice las gestiones necesarias para conseguir que las plazas aprobadas por Consejo de Gobierno de 2011, puedan ser convocadas a concurso de acceso sin que dichas plazas sean sometidas a las limitaciones de la tasa de reposición establecida por ley, con posterioridad al acuerdo de la Universidad de Valladolid para transformar estas plazas”. Tras el pertinente recordatorio, la respuesta del rectorado fue la siguiente: “Los Servicios Jurídicos de la Universidad están estudiando la manera de conjugar los intereses de dichos profesores con los de la Universidad y la actual normativa”. Dicha respuesta fue comunicada a los interesados para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25.1 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

#### **Expediente Q/1304/05**

Un total de once personas, miembros del Personal de Administración y Servicios de la UVa (responsables de servicios y unidades administrativas...), presentan en la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria un escrito en el que manifiestan su queja ante lo que consideran “una discriminación” por parte de la Gerencia de esta Universidad en la compensación de horas trabajadas fuera de la jornada ordinaria en sus respectivos servicios frente a “otros servicios de la Casa del Estudiante”, por lo que se solicita la intervención de esta ODCU con el fin de que “se nos conceda la compensación incrementándose las horas realizadas fuera de jornada ordinaria de trabajo con el 75%”. Dicha reclamación fue admitida a trámite como Queja con la referencia Q1304/05.

Tras realizar las gestiones pertinentes para recabar la documentación concerniente al caso, tras sucesivas entrevistas, y teniendo en cuenta la información existente sobre el tema objeto de intervención, en la ODCU se llega a la conclusión de que “la esencia de la reclamación radica en la consideración de la Gerencia de cuándo concurren circunstancias excepcionales o cuándo la ampliación de la jornada laboral es consecuencia del trabajo ordinario, con sus correspondientes ciclos de actividad, en una sección, servicio o unidad administrativa. La reglamentación atribuye al Sr. Gerente la responsabilidad de autorizar o no, previa solicitud informada, las situaciones excepcionales. Unas situaciones que, a juicio de esta ODCU han de fundamentarse en el carácter imprevisto, urgente, sobrevenido..., y no susceptible de una planificada organización previa, por lo que esta ODCU no observa trato discriminatorio”.

No obstante, la ODCU advierte con preocupación la excesiva acumulación de trabajo en momentos concretos, que en algún caso puede ser interpretado como excepcional. Por esta razón, esta ODCU se permite recomendar a las diferentes jefaturas de sección y unidades administrativas que, “de cara a la solicitud de la compensación prevista en las Normas para la Aplicación de Gratificaciones por Servicios Extraordinarios y del Complemento de Productividad, enfatizen los argumentos que avalen el carácter excepcional del trabajo a realizar, justificando sus motivos y necesidad, amén del resto de formalidades previstas en la citada norma”.

Todo lo cual fue comunicado al primer firmante para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

### **Expediente Q/1302/01**

En virtud de lo previsto en el artículo 11.2 del del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria (“...podrá dirigirse al Defensor toda persona que, aun siendo ajena a la Universidad, resulte afectada por actos administrativos de ésta”) se atiende la reclamación presentada por una persona afectada por la resolución de un concurso de plazas docentes en la que se solicitaba la intervención de esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria para que se reconociera la “ absoluta falta de ética profesional” en la actuación de las distintas comisiones encargadas de la selección y de atender las reclamaciones de los concursantes y se sancionara ese comportamiento de “manera ejemplificante”. Admitida a trámite como Queja, nº de expediente Q1302/01, y teniendo en cuenta la gravedad de la

demanda -al cuestionar en términos legales y morales el proceder de los órganos administrativos encargados de la selección de profesorado y de garantizar la igualdad de oportunidades de los aspirantes con el procedimiento seguido y el respeto a los principios de mérito y capacidad-, y las acciones disciplinarias que reiteradamente se solicitan -que trascienden las competencias del Defensor la Comunidad Universitaria-, desde la ODCU, conforme a lo previsto en el art. 24 de su Reglamento, se procedió a dar traslado del caso y de la documentación correspondiente al Sr. Rector Mgfc. con la Recomendación de que “actúe para esclarecer los supuestos que han dado lugar a la reclamación y proceder en consecuencia”.

La resolución rectoral por la que se archivaba su reclamación fue comunicada al interesado para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

## **Gestión de Matricula y Expedientes**

### **Expediente Q/1212/01**

Un estudiante de la Universidad de Valladolid, solicita la intervención de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria al considerar que se están vulnerando los derechos de los estudiantes en lo relativo al número de convocatorias realmente efectivas en el procedimiento existente para cursar la asignatura Proyecto Fin de Carrera (PFC) en el Centro “...”, por lo que reclama que se “aplique con justicia una normativa común para todos los alumnos de la UVA”. Admitida a trámite su Queja (expediente **Q1212/01**), desde la ODCU se realizaron las gestiones pertinentes ante la Dirección del Centro “...” y del Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes, trasladando a la citada Dirección una recomendación para que “ se agilice la reforma del Reglamento Proyecto Final de Carrera (PFC) con el objeto de que los estudiantes de “...” de la Universidad de Valladolid matriculados en quinto curso de su Plan de Estudios “...” y que aprueben todas las asignaturas (salvo la correspondiente al propio PFC) dispongan, en ese mismo curso, de dos convocatorias, ordinaria y extraordinaria, para presentar su PFC”.

Dicha recomendación fue aceptada por el Centro “...”, cuyos órganos de gobierno tomaron el acuedo de “modificar el Reglamento del PFC de “...” en el sentido de hacer factible la finalización de los estudios de “...” en cinco cursos académicos. Dicha resolución le fue comunicada al interesado para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

## Infraestructuras y Obras

### Expediente Q/1305/01

Un estudiante de nuestra Universidad, tras sucesivas entrevistas y gestiones en la fase de intervención, acude a la Oficina del Defensor Universitario con un aval de 250 firmas de otros tantos estudiantes, para exponer las “carencias y deficiencias que los alumnos de la “...” venimos padeciendo durante todo este curso 2012-2013 en la nueva ubicación,”...”, lo que, a su juicio, impide “disponer de un entorno, espacio, acceso y docencia adecuados”, y por lo que solicita el traslado a la antigua ubicación o a “otro lugar que reúna condiciones aceptables”. Admitida a trámite su reclamación, y tramitada como Queja, nº de expediente Q/130501, se dio traslado del caso, con su correspondiente documentación, al Vicerrectorado competente con la **recomendación** de que se valorasen “los fundamentos de la citada reclamación y pondere, de manera consensuada, las posibles soluciones”.

La respuesta del Vicerrectorado es prolija en detalles de las actuaciones realizadas para buscar el mejor acomodo para los estudiantes, concluyendo que “las condiciones que reúnen estos espacios [...] para el tipo de alumnos que recibe, son los mejores de los que dispone la Universidad en estos momentos, teniendo en cuenta las restricciones económicas a que está sometida. En cualquiera de los casos no es aceptable el retorno a la antigua ubicación [...] ya que las condiciones y deficiencia que presenta dicho edificio no son admisibles desde el punto de vista de prevención de riesgos ni desde el punto de vista de movilidad para discapacitados”. Dicha contestación fue comunicada al interesado para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 25 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

## 2.5 INFORMES

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

Estos Informes, de contenido motivado, responden tanto a cuestiones generales de mejora para el funcionamiento nuestra Universidad como a asuntos concretos fruto de reclamaciones recibidas en la Defensoría, observaciones sobre normativas existentes o en elaboración, o sobre medidas que contribuyan a mejorar y aumentar las garantías de los

miembros de la Comunidad Universitaria. Los Informes son remitidos al Rector y/o a los responsables de los distintos Órganos de Gobierno de la UVa, quienes deben responder por escrito a los mismos (Art. 24.1 RDCU).

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

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

Procedemos a reproducir aquí los cuatro Informes elaborados a lo largo del período propio de esta Memoria (2012-13), así como la respuesta obtenida a los mismos (si la hubiere) en forma de “Comentario”.

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

## Informe 1)

Vicerrector de Investigación y Política Científica  
Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector:

En estos tiempos de dificultad económica y de notables restricciones presupuestarias que afectan al sistema de Investigación e Innovación en su conjunto -como se destaca en el Comunicado Conjunto de los Rectores y Rectoras de las Universidades Públicas Españolas de 10 de diciembre de 2012- y a las dotaciones de ayudas financieras para la formación de personal docente e investigador en particular, desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se observa con satisfacción el esfuerzo que la Universidad de Valladolid ha venido realizando en una materia tan sensible y de vital importancia para el futuro de la Universidad.

No obstante, en relación con la resolución de la Convocatoria de Ayudas de Formación de Personal Investigador de la Universidad de Valladolid, con la colaboración del Banco de Santander, de fecha 20 de febrero de 2012, en esta ODCU se han recibido y atendido varias solicitudes de intervención que ponen de relieve algunos problemas en las bases que regulan dicha convocatoria.

Se trata de aspectos que tienen que ver, en unos casos, con la vigencia de los proyectos de investigación que se consideran para valorar a los directores/as del trabajo, y que en algunas reclamaciones han sido considerados como discriminatorios y poco ajustados a los periodos de vigencia de los proyectos financiados en distintas convocatorias nacionales o internacionales. En otros casos, se trata de cuestiones instrumentales o administrativas que se refieren a las aplicaciones informáticas o a la escasa flexibilidad a la hora de comunicar y subsanar los defectos en la documentación aportada.

A la vista de lo anterior, y dado que la escasez de recursos y la alta competitividad entre quienes optan a dichas ayudas hacen necesario cuidar al máximo todos los extremos de la tramitación, me permito someter a su consideración la conveniencia de contemplar estas

situaciones en futuras convocatorias en aras de una mayor calidad en el proceso. Para todo ello, la ODCU está a su disposición.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2012-13, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 18 de diciembre de 2012

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

**Comentario:**

El Sr. Vicerrector de Investigación y Política Científica agradece las sugerencias y recomendaciones enviadas desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, comprometiéndose a estudiarlas y tenerlas en cuenta para las sucesivas convocatorias de ayudas de ese Vicerrectorado.

## Informe 2)

Vicerrector de Investigación y Política Científica  
Universidad de Valladolid

Estimado Vicerrector:

La Universidad de Valladolid, en su afán por “mantener y acrecentar su prestigio en el ámbito nacional e internacional”, se ha comprometido estatutariamente a adoptar medidas para “facilitar la movilidad internacional de los estudiantes, titulados y todos los miembros de la comunidad universitaria” (Art. 101.4). En este sentido, desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se valora positivamente el esfuerzo que, en estos tiempos de dificultad económica, se está realizando por mantener una línea de ayudas que favorezcan la citada movilidad.

No obstante, la tardía resolución de la Convocatoria de ayudas destinadas a la asistencia a Cursos, Congresos y Jornadas relevantes para el desarrollo de Tesis Doctorales de 22 de febrero de 2012, que incluía también la posibilidad de poder optar a una ayuda para la realización de una estancia breve en centros extranjeros para facilitar la obtención de la *mención europea* al título de Doctor, ha generado algunos problemas que han sido atendidos en esta ODCU. Se trata, en esencia, de la imposibilidad de alguno de los beneficiarios de realizar la estancia en los plazos previstos en la citada convocatoria, debiendo renunciar a la misma y, consecuentemente, a la ayuda.

Sin duda, las excepcionales circunstancias en las que se han tramitado los presupuestos correspondientes al presente ejercicio son la causa del retraso en la citada resolución. No obstante, me permito sugerirle que, de cara a las siguientes convocatorias, éstas sean resueltas en un tiempo razonable para que los interesados puedan planificar y gestionar sus estancias breves en centros internacionales.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2012-13, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 19 de diciembre de 2012

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

**Comentario:**

Como en el caso del anterior informe, el Sr. Vicerrector de Investigación y Política Científica agradece las sugerencias y recomendaciones enviadas desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria, comprometiéndose a estudiarlas y tenerlas en cuenta para las sucesivas convocatorias de ayudas de ese Vicerrectorado. En esta Oficina del Defensor se han recibido llamadas de reconocimiento por parte de afectados en convocatorias precedentes porque, en efecto, dichas observaciones han sido atendidas.

### **Informe 3)**

Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes  
Universidad de Valladolid

Sra. Vicerrectora:

En esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se ha recibido la solicitud de intervención de un estudiante ante lo que consideraba un error en su calificación. En el seguimiento del caso se han puesto en evidencia ciertas deficiencias en el funcionamiento del Rotatorio de Cirugía que pueden derivar en situaciones de conflicto y perjudicar a los estudiantes. Por esta razón, y dada la relevancia del Rotatorio en la formación médica, me permito someter a su consideración la conveniencia de que inste a los responsables académicos correspondientes a la modificación de la Normativa que Regula el Rotatorio de Cirugía con el fin de desarrollar un control más riguroso de las prácticas y garantizar la correcta evaluación de los estudiantes.

Con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2012-13, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 29 de noviembre de 2012

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

### **Comentario**

En constestación al referido informe, la Sra. Vicerrectora reconoce ciertas deficiencias en la regulación de dichas prácticas, por lo que informa a esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria que la Universidad de Valladolid, conjuntamente con la Gerencia del SACYL, están trabajando para la reforma del Convenio Específico en el que se enmarcan las prácticas clínicas de los estudios relacionados con las Ciencias de la Salud. En dicha reforma,

indica, se contemplan algunos aspectos fundamentales del Real Decreto de Prácticas Externas que hay que atender y que conciernen al motivo del informe: establecimiento de tutores/as, tanto en el ámbito académico como en el sanitario, elaboración de guías docentes sobre la materia, etc., Compartiendo la preocupación por esta cuestión, se confía en que la citada reforma contribuya a mitigar los problemas presentados hasta la fecha. En el momento de redactar esta Memoria no se tiene conocimiento de que se haya realizado alguna modificación del citado Convenio.

#### Informe 4)

Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes  
Universidad de Valladolid

Estimada Sra. Vicerrectora:

Como bien sabe, el avance en la implantación de los títulos de Grado en la Universidad de Valladolid y la consecuente extinción de los Planes de Estudio anteriores, regulada por el R.D. 1497/1987 de 27 de noviembre, está acumulando un notable número de asignaturas sin docencia, pero con procesos de evaluación activos.

En el Capítulo Tercero del Reglamento de Ordenación Académica, concretamente en su artículo 6, se señala que los Departamentos deben garantizar el apoyo tutelar en esos casos. Asimismo, en la página Web de la UVA, en la sección *Preguntas más frecuentes sobre las asignaturas sin docencia* ([http://www.uva.es/export/sites/default/contenidos/serviciosAdministrativos/academicos/alumnos/documentos/FAQs\\_asignaturas\\_sindocencia.pdf](http://www.uva.es/export/sites/default/contenidos/serviciosAdministrativos/academicos/alumnos/documentos/FAQs_asignaturas_sindocencia.pdf)) se aporta información clarificadora sobre esta cuestión, volviendo a incidir en la responsabilidad de los Departamentos a la hora de garantizar que exista una Guía Docente donde se especifiquen los contenidos a evaluar y los materiales correspondientes, un profesorado al cargo de las mismas, un horario de tutorías, unos plazos de publicación de calificaciones y revisión de exámenes, etc.

No obstante, en esta Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se siguen recibiendo solicitudes de intervención que ponen de manifiesto que los estudiantes encuentran dificultades para acceder a esta información, razón por la cual desde esta ODCU nos permitimos formular la siguiente **Recomendación**:

Considere la conveniencia de transmitir a los responsables de los Departamentos la necesidad de cuidar al máximo estos aspectos, arbitrando los mecanismos de difusión que faciliten el acceso de los estudiantes a toda la información sobre las asignaturas sin docencia pero con procesos de evaluación activos.

Por último, con el fin de cumplir con lo establecido en los Arts. 26 y 27 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria 2012-13, le ruego me comunique la respuesta que considere oportuna en relación al tema del presente Informe.

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

Reciba un saludo cordial

Valladolid, 05 de junio de 2013

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Eugenio Baraja Rodríguez

### **Comentario:**

La Sra. Vicerrectora de Docencia y Estudiantes manifiesta en la constestación al citado informe su total acuerdo con las consideraciones y recomendaciones que en él se vierten. Hace constar que en el curso precedente ya se realizó un documento de preguntas frecuentes (FAQs) al tiempo que se remitió esa información a los Departamentos, comprometiéndose a realizar similares actuaciones para el presente curso. Se enfatiza el recordatorio a los responsables de la gestión de los Departamentos la obligación de asignar estas asignaturas al profesorado adscrito al mismo así como la tutela de los estudiantes con materias pendientes de evaluación.

## **2.6 OTRAS ACTUACIONES**

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

En el período que cubre esta Memoria, las jornadas de trabajo en los distintos Campus han tenido lugar en los meses de Marzo (Segovia), Abril (Palencia) y Mayo (Soria), constituyendo estos encuentros un aspecto muy relevante en el devenir de la Defensoría. La particular configuración de la Universidad de Valladolid, con cuatro Campus provinciales (Valladolid, Palencia, Segovia y Soria), notablemente alejados entre sí y en contextos sociales y territoriales que acentúan su personalidad, explica que en cada uno de ellos latan problemas específicos que es necesario no solo atender, sino comprender. Por esta razón, y con

independencia del tratamiento de las intervenciones (similares a las del Campus de Valladolid, si bien los interesados suelen recurrir a la vía telefónica o del correo electrónico para plantearlas), la presencia directa y el diálogo con los responsables de Campus y de Centros permite “sondear” las inquietudes latentes y contextualizar debidamente los problemas y los conflictos. Como viene siendo habitual, la acogida dispensada por los responsables de los Campus a los miembros de esta Defensoría ha sido exquisita.

A la hora de dar cuenta de las relaciones con los Campus de Palencia, Segovia y Soria, se comentará brevemente el sentido de las reuniones de trabajo y se efectuará una breve valoración de la situación en dichos Campus (situación variable en los distintos Cursos) durante el período que nos ocupa. De entrada podemos constatar que, en términos generales, se mantienen las proporciones de actuaciones realizadas en la tónica del año precedente: un 12% del total de las consultas e intervenciones realizadas en el periodo 2012-2013, no habiendo sido necesario tramitar ninguna de ellas por la vía del expediente de Queja.

- **CAMPUS DE SEGOVIA**

Como se puede apreciar en el Anexo estadístico (Cfr. ANEXO I), de este Campus proceden el 6% de las Consultas Orientativas y el 9% de las Intervenciones, lo que representa, en comparación con la Memoria anterior (2011-12), una proporción similar en el primer caso y un leve aumento en el segundo.

Durante la jornada de trabajo realizada el 22 de marzo de 2013, el Defensor y su Adjunta por el Sector de Profesorado, mantienen el habitual intercambio de impresiones con el Vicerrector de Campus, que informa de cómo han ido resolviendo la adaptación al nuevo edificio del Campus María Zambrano. Algunos Centros expresan que, en cierta medida, han perdido su identidad, pero consideran que ya se han adaptado a la nueva realidad. El tener un edificio común para todos facilita la toma de decisiones y enriquece los intercambios entre los integrantes de Centros diferentes y antes dispersos.

Las dificultades de financiación para completar la fase II del Campus siguen creando problemas que repercuten, por ejemplo, en la falta de espacios para despachos de profesores en el edificio, teniendo que trabajar en espacios compartidos.

El Defensor y la Adjunta, atendieron *in situ* algunas reclamaciones procedentes de los tres estamentos: Personal Docente e Investigador, Estudiantes y Personal de Administración y

Servicios. A alguno de los solicitantes se le manifestó la conveniencia de dirigirse al Órgano de Gobierno correspondiente, así como la posibilidad de realizar una solicitud formal de seguimiento y/o intervención ante la Oficina del DCU.

- **CAMPUS DE SORIA**

En este Campus, y en el período que nos ocupa, las reclamaciones ante la Oficina del DCU tipificadas como Consultas, Intervenciones y Expedientes de Queja se mantienen en proporciones similares a la de cursos precedentes, si bien retrocede levemente la proporción de Consultas Orientativas (7,3%) y se incrementan las Intervenciones (7,5%). No se ha tramitado ninguna reclamación por la vía del Expediente de Queja (Cfr. ANEXO I).

En la reunión de trabajo realizada en el Campus de Soria el 3 de mayo de 2013, el Defensor y su Adjunta por el Sector de Profesorado mantuvieron una entrevista con la Vicerrectora sobre distintas cuestiones que afectan al Campus. Destacan los problemas surgidos con el proceso de Ordenación de las Enseñanzas de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, lo que comúnmente se conoce como *mapa de titulaciones*, que ha provocado fuertes reivindicaciones por diferentes colectivos de la ciudad y ha generado la creación de plataformas que defienden que la titulación de Ingeniería Agrícola y del Medio Rural permanezca en el campus de Soria.

El Defensor y la Adjunta pudieron comprobar la resonancia de todo lo que concierne al Campus tiene en el entorno urbano – provincial, y que tales inquietudes trascienden y se hacen extensibles a los principales agentes sociales y políticos de la ciudad. Recibieron e intercambiaron opiniones con los representantes de la Plataforma Soria ya, que defendían la no supresión de Ingeniería Agrícola y del Medio Rural

- **CAMPUS DE PALENCIA**

La jornada de trabajo del Defensor y su Adjunta por el sector de Profesorado en el Campus de Palencia tuvo lugar el 29 de Abril de 2013. Iniciándose con el pertinente intercambio de impresiones con el Vicerrector de Campus, continuó con una reunión

mantenida con los Directores de Centro con objeto de comentar los aspectos más problemáticos y sus posibles soluciones. En este sentido, se abordaron cuestiones como los recortes, la pérdida progresiva de plazas de profesorado integrado y su movilidad.

Las prácticas en empresas de los alumnos constituyen otra fuente de preocupación, ya que las condiciones de las empresas se han endurecido e intentan conseguir “mano de obra barata” a través del alumnado en prácticas. En la ciudad de Palencia falta base empresarial y la complejidad para dirigir bien esas prácticas es cada vez es mayor. El Vicerrector del campus propone buscar fórmulas para poner freno a las excesivas exigencias e algunas empresas y búsqueda de convenios y respaldos firmes con centros oficiales.

A todos los representantes de Centros les preocupa la *captación* de alumnos. Realizan reuniones en Institutos de Secundaria y viajan a otras provincias para buscar alumnado. Perciben como amenaza la proximidad de Valladolid y el número de matrículas en este Campus es una preocupación constante entre el profesorado. Desearían contar con residencias para universitarios y ofertas culturales en la ciudad que atraigan a estudiantes de otros países.

Por otra parte, la Defensoría también se preocupó por el estado de algunas situaciones conflictivas que se habían detectado en el pasado ejercicio y que fueron recogidas en la Memoria anterior, así como la creciente demanda de intervenciones existentes en la Escuela de Enfermería, centro adscrito a la Universidad de Valladolid, pero que los estudiantes perciben como integrado en sus estructuras y de quien demandan creciente atención a sus problemas. Por lo que al presente curso se refiere, el número de Consultas Orientativas retrocede levemente respecto al curso anterior (5%), aumentando el número de intervenciones hasta el 9 % del total (Cfr. ANEXO I)

## II

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

- ***Código Buenas Prácticas en Investigación de la Universidad de Valladolid***

Con fecha 31 de enero de 2013, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Valladolid aprobó el Código Buenas Prácticas en Investigación promovido por el Vicerrectorado de Investigación y Política Científica. En una fase previa, desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria (ODCU) se transmitió al Sr. Vicerrector la satisfacción y reconocimiento al Vicerrectorado por la elaboración del Código de Buenas Prácticas de Investigación (CBPI), documento ético-normativo que entendemos necesario y fundamental para la Universidad de Valladolid como reiteradamente la ODCU ha puesto de manifiesto (Memorias del Defensor de la Comunidad Universitaria 2009-10 y 2010-11). Asimismo, desde la Oficina del Defensor, se hicieron las recomendaciones y sugerencias con objeto de contribuir a su mejora. Consideraciones que finalmente fueron incorporadas al documento.

- ***Reglamento para el desarrollo de un Plan de Atención a las Personas con Discapacidad en la Universidad de Valladolid***

Con fecha 28 de junio de 2013, el Consejo de Gobierno de la UVa aprobó *el Reglamento para el desarrollo de un Plan de Atención a las Personas con Discapacidad (BOCYL, nº 137, 18 de julio de 2013)*. Se trata de un Reglamento que centra su atención en la garantía de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en el contexto de los estudios universitarios, tema hacia el que esta Oficina del Defensor ha tenido siempre una especial sensibilidad. De hecho, en el artículo 16 del citado Reglamento se cita expresamente a la Defensoría de la Comunidad Universitaria como colaboradora directa y en el ejercicio de sus funciones con la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad en “todos aquellos asuntos requeridos sobre la materia en la que dicha Unidad es competente”. Asimismo, y como se indicó en la Memoria precedente, además de realizar las pertinentes sugerencias y aplaudir la oportunidad del mismo al entender que representa un avance notable de la UVa en su compromiso con las personas con discapacidad y en el afianzamiento en su esencial papel de transmisor de valores de igualdad, se realizó un Informe dirigido a la Vicerrectora de Estudiantes con el objeto de contemplar las situaciones de los familiares, miembros de la comunidad universitaria, que por tener a su cargo personas con discapacidad requieren cierta flexibilidad en el desempeño de sus tareas. Dicha recomendación aparece finalmente recogida entre las medidas correspondientes al Eje 4, relativo a la Integración Laboral de las Personas con Discapacidad de/en la Universidad de Valladolid: 4.5 “En el caso del PDI con hijos/as con discapacidad a su cargo, aplicación de lo establecido en la legislación vigente respecto a la flexibilidad de la jornada laboral de los/las empleados/as públicos, para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral”, con la finalidad de “contemplar solicitudes

acreditadas para conciliar los horarios de docencia asignada con los de centros de educación especial y otros centros donde el hijo/a con discapacidad reciba atención”.

- ***Protocolo de Atención, Prevención y Solución del Acoso Sexual, Acoso por Razón de Sexo y Violencia de Género Aplicable a Estudiantes de la Universidad de Valladolid***

Desde la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria se está colaborando en la elaboración de un protocolo con la finalidad de “prevenir, sancionar y reparar las conductas de acoso sexual, por razón de sexo y violencia de género que puedan sufrir o sufran sus estudiantes” y que contiene “específicas medidas protectoras destinadas a las mujeres estudiantes que tengan acreditada la condición de violencia de género”. También se contempla “facilitar la acogida [...] de aquellas estudiantes de otras Universidades que hayan sufrido violencia de género y decidan continuar sus estudios en alguno de sus Centros”.

---

Por otra parte, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Valladolid, en sesión celebrada el día 16 de febrero de 2012, acordó aprobar el *Protocolo de actuación en materia de Prevención e Inhibición del Acoso en el Ámbito Laboral* (BOCYL, nº 53, de 15 de marzo de 2012). En él, la Defensoría de la Comunidad Universitaria aparece como la Institución más adecuada para la función de seguimiento y desarrollo de un procedimiento de prevención e inhibición del acoso, de forma que “debe conformarse en el centro alrededor del que pivote su funcionamiento”.

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

En el ejercicio de esta función, desde esta ODCU se observa con preocupación otra dimensión de los problemas que laten en un contexto laboral donde se viven situaciones conflictivas y de fuerte tensión. Asimismo, la experiencia acumulada permite detectar las

dificultades y no pocos problemas en el funcionamiento del citado Protocolo, en orden de función y coordinación de sus diferentes órganos, lo que aconseja introducir algunas mejoras.

### III

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

Esta Defensoría, como en Cursos anteriores seguimos con la labor de difusión e información sobre la Institución del DCU a través de la actual página Web ([www.uva.es/defensor](http://www.uva.es/defensor)), así como 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.enohe.eu](http://www.enohe.eu)).

Asimismo, se ha promovido el encuentro con representantes de los distintos grupos de estudiantes claustrales, con el objeto de conocer de primera mano sus inquietudes y trasladar las cuestiones más relevantes que atañen a este colectivo y son tramitadas en la Oficina del DCU.

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

### 3. CONCLUSIONES

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

#### **1.- Más actuaciones y de mayor complejidad.**

En la memoria del curso precedente se daba cuenta de que uno de los rasgos que caracterizan la labor de las Defensorías en el conjunto de las Universidades del país era la notable variabilidad interanual en el número de actuaciones que realizan. Los múltiples factores que concurren en el marco universitario determinan que haya años con abundancia de solicitudes de intervención y, por el contrario, otros donde la afluencia disminuye. De ahí la conveniencia de contextualizar su número en el “histórico de actuaciones”. En el caso de la UVa, desde el curso académico 2009-10, momento en el que existen datos homogéneos, susceptibles de ser comparados, y hasta el curso 2011-12, la media de actuaciones ha sido de 199. En el periodo del que se ocupa esta Memoria se han atendido un total de 250, lo que representa un incremento del 25,1% sobre esa media, y de un 38,1% sobre el conjunto de las realizadas en el curso precedente (181). En la presentación de esta Memoria se daba cuenta de esta circunstancia, que se explica tanto por el contexto de deterioro social y económico que se traslada al ámbito de la Universidad, al que obviamente no es ajena, como a un ambiente de mayor crispación y tensión que se traduce en una proclividad a la reclamación ante lo que se consideraran situaciones injustas. Las consultas realizadas a otras Defensorías sobre dicha tendencia permiten constatar que es un fenómeno general, lo que no obsta en reconocer que existen fallos internos que deben ser considerados como materia de reflexión. Por otro lado, también se pone en evidencia que la Oficina del Defensor, dada su visibilidad, accesibilidad e inmediatez, es un recurso cada vez más utilizado para canalizar los problemas y buscar soluciones a las situaciones conflictivas o actuaciones de la Universidad consideradas lesivas de sus legítimos intereses.

## **2.- Énfasis en la agilidad de los procedimientos para la tramitación de las solicitudes de intervención.**

Dentro de los procedimientos previstos, esta Defensoría se ha venido decantado por aquéllos que, además de garantía en la calidad de la atención, priman la agilidad y la rapidez en la resolución de los problemas. Es lo que justifica que, progresivamente, se haya ido reservado el procedimiento Expediente de Queja –que enfatiza la fase documental- para situaciones cada vez más excepcionales, y se haya recurrido a la Intervención y a la Consulta Orientativa. Se trata con ello de utilizar las herramientas más genuinas de las Defensorías: “escuchando, mediando con diplomacia, suministrando y recibiendo información, abriendo opciones, enviando soluciones y propuestas a las personas y órganos afectados”<sup>1</sup>. De hecho de este total de 250 actuaciones, solo 8 han sido tramitados por el procedimiento de Queja, reservadas para los casos más complejos o que requerían una respuesta formal a la administración universitaria. El resto se han tramitado, en proporciones semejantes, por la vía de la Intervención (48%) o Consulta orientativa (48,85).

Este último aspecto revela un cambio de tendencia notable en relación a las prácticas precedentes. Así, en el curso 2011-12, la proporción de Consultas Orientativas tramitadas fue del 70% frente a un 29,1% de las Intervenciones, poniendo de manifiesto, en la línea de lo ya comentado, que no solo se tratan más asuntos, sino de mayor complejidad, necesitados a veces de numerosas y largas gestiones (entrevistas, solicitud de información, etc). Pero la Intervención tiene precisamente esa virtud, que entronca con significado etimológico, la de “venir – entre” las partes en conflicto<sup>2</sup>. Y esta complejidad también explica el incremento comparativo del número de Quejas tramitadas, que se ha multiplicado por cuatro. No obstante, la Consulta Orientativa, sigue siendo un recurso ampliamente utilizado. Muchas personas se siguen dirigiendo a la ODCU para buscar asesoramiento sobre los procedimientos a seguir ante determinados problemas, por lo que se procede a encauzar dichas solicitudes hacia las instancias correspondientes.

---

<sup>1</sup> ROJO, A. y GAMERO, E. (2012): La Defensoría Universitaria como órgano necesario, tanto más en tiempos de crisis. Documento de Trabajo Mesa 2. XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Almería, septiembre de 2012.

<sup>2</sup> Idem.

### 3.- La distribución por Campus.

Un curso académico más, y como en anteriores informes, en la Memoria 2012-13 constatamos nuevamente que el grueso de las actuaciones se realiza a instancias de los colectivos vinculados al Campus de Valladolid. Desde este campus se canalizan el 82% de las Consultas Orientativas, el 74,1% de las Intervenciones y el 100% de las Quejas. Aunque el resto de los Campus provinciales han experimentado, en comparación con ejercicios precedentes, un mayor incremento de las Intervenciones (hasta el 9,1% del total en Palencia y Segovia, y el 7,4% en Soria), la distribución ponderada del uso de la ODCU (proporción de uso y proporción comunidad) es claramente baja en los campus provinciales, particularmente en el de Segovia (ANEXO I). Ya se destacaba en la Memoria precedente que es una gestión que tiene que ver con la dimensión y escala. Considerando solo el colectivo de estudiantes –dado que es el que mayor número de actuaciones demanda- en el curso 2012-2013 el Campus de Valladolid concentraba el 66,5% de los matriculados en estudios de Grado y el 81% de los matriculados en Licenciaturas/Diplomaturas. Estas cifras representan para el Campus de Palencia el 10,2 y el 4,1 respectivamente, para el de Segovia el 12,4 y el 10,5 y para el de Soria el 10,8 y el 4%. Parece clara, por tanto, la relación entre la proporción de PDI, PAS y Estudiantes de cada Campus y el número de actuaciones tramitadas.

No obstante, también existen una serie de factores adicionales, de carácter más o menos coyuntural, que tienen que ver con su personalidad y que justifican la existencia de reclamaciones o malestar. En el Campus de Soria late, como se ha dado cuenta en el apartado Otras Actuaciones, el problema surgido con el proceso de Ordenación de las Enseñanzas de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, y el consiguiente impacto que todo lo que concierne al campus tiene en el entorno urbano – provincial. En Segovia es recurrente el problema de las infraestructuras (Fase II del campus) y en el de Palencia existe inquietud por las dificultades que existen a la hora de concertar prácticas en empresas o el incremento de problemas en ciertas titulaciones con las que la Universidad de Valladolid tiene un convenio específico. Por otro lado, como común denominador, persiste una la sensación de lejanía que no solo atañe a la distancia física, sino a cierto *distanciamiento* con respecto a los Órganos de Gestión universitaria. Esta Oficina del Defensor ha apelado reiteradamente a este Claustro su sensibilidad a tales problemas, abogando por una mirada recíproca y de comprensión mutua, así como la voluntad de seguir fomentando la visibilidad y difundiendo información acerca de la Institución.

#### **4.- Estudiantes y Personal Docente e Investigador como principales colectivos que acuden a la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria.**

Otro aspecto recurrente es la composición de los “usuarios” de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria. Como en ejercicios anteriores, y como es habitual en la mayor parte de las Universidades del país, la presente Memoria permite destacar que son los estudiantes quien mayoritariamente hace uso los servicios que presta la Defensoría. De hecho, considerando exclusivamente la atención a los miembros de la Universidad de Valladolid, el 70% de las actuaciones se han realizado a instancias de este colectivo. La razón ya se ha destacado reiteradamente: es el sector más numeroso, y lógicamente le corresponde mayor protagonismo. Con todo, la distribución ponderada del uso de la ODCU (proporción de uso y proporción comunidad) aún marca un ligero déficit para este colectivo (84,7% del total de la Comunidad y el 83% del uso, ANEXO I). No obstante, la recurrencia de ciertos temas – canalizados, por lo común, a través de Consultas Orientativas (64% de todas las actuaciones solicitadas por este colectivo)- permite constatar un cierto desconocimiento no solo de la normativa, sino de la propia estructura orgánica de la Universidad. A ello se refería la Memoria del Defensor del curso 2011-12. Concretamente se constataba “un déficit de información” y “deficiencias en los mecanismos de difusión de la información”. Es la razón que llevó a esta Defensoría a convocar a representantes de los grupos claustrales de estudiantes con el objeto de subrayar esta carencia y ponderar posibles soluciones, particularmente a través de una mayor implicación de la administración universitaria y de los representantes estudiantiles en las tareas de difusión de información. Con todo, resulta obvio que estas no son las únicas causas. Existen otros factores que tienen que ver con el creciente descontento que late en un colectivo donde se empieza a instalar el desaliento, y donde medidas como el incremento de tasas académicas o el endurecimiento para acceder a becas de estudios, se traducen en actitudes más críticas ante las deficiencias de funcionamiento de la Uniersidad y en la consecuente reclamación.

Un hecho similar, en parte, al que explica que, a diferencia de cursos precedentes, en la Oficina del Defensor se ha constatado una mayor presencia proporcional de dos colectivos que tradicionalmente utilizaban vías administrativas en sus reclamaciones: el Personal de Administración y Servicios y el Personal Docente e Investigador. Ciertamente el primero sigue canalizando sus quejas por actuación sindical o por otros canales ejecutivos, pero aún así la

proporción de actuaciones ha ascendido al 4,1% (desde el 2,13% del curso precedente). Por su parte, el sector del Personal Docente e Investigador (PDI) es el segundo usuario, con el 25% de las solicitudes de actuación (el 15% en curso 2011-12). Medidas externas e internas están introduciendo cambios notables en las prácticas académicas que generan ambientes de crispación y de tensión, con el consiguiente deslizamiento desde actitudes de resignación o indiferencia hacia las de denuncia y la reivindicación. Ante estas situaciones la Oficina del Defensor no puede sino esforzarse por facilitar el encuentro y el diálogo para desactivar el conflicto.

### **5.- Recurrencia, ampliación y complejidad de los temas tratados**

La agrupación por temas de las actuaciones realizadas revela la prevalencia de problemas en ciertas áreas y el surgimiento de “nuevos frentes de conflicto”.

El colectivo de estudiantes solicita la intervención de la ODCU para cuestiones que tienen que ver preferentemente con los capítulos de **Exámenes, Gestión de Matrícula, Becas y Acceso a la Universidad**. Las dos primeras aglutinan el 47% de las Consultas orientativas y el 30% de las Intervenciones realizadas por esta Oficina del Defensor Universitario. Las actuaciones en materia de exámenes mantienen una clara contención -siguiendo la pauta destacada en las últimas Memorias- que se hace patente en lo que a consultas se refiere, pero experimentando un leve aumento en las intervenciones. Sin dejar de reconocer que se ha producido una notable mejoría en este aspecto, aún sigue siendo una cuestión objeto de permanente atención. Sin duda, la implicación del profesorado en la mejora de documentos como las Guías Docentes, donde las formas de evaluación y los criterios de calificación aparecen formulados con mayor claridad y transparencia, y el mayor conocimiento y uso de una reglamentación actualizada y precisa (Reglamento de Ordenación Académica) son los factores que más han contribuido a encauzar reglamentariamente los problemas que surgen en este capítulo académico. De hecho, buena parte de las consultas atendidas tienen que ver precisamente con la forma de activar este procedimiento. No obstante, es una cuestión recurrente y altamente sensible entre los estudiantes, por lo que se hace recomendable incidir en la importancia de presentar en tiempo y forma las Guías docentes, y de que en éstas se encuentren reflejados con claridad -además de la selección de competencias, objetivos, contenidos métodos docentes...- los criterios y sistemas de evaluación (tipos de exámenes, periodos...). Asimismo, se percibe un incremento de los problemas que atañen a la **Gestión de**

**Matrículas y Expedientes**, lo que obliga a prestar especial atención a este asunto, identificando las carencias y tomando las medidas adecuadas para su solución.

Por otro lado, los cambios normativos introducidos a lo largo de 2012 (R.D. 1000/2012 de 29 de junio sobre Becas universitarias del Régimen General), en el sentido de endurecer el acceso a las **becas de estudio**, hacían prever que este sería uno de capítulos más problemáticos. De hecho, se ha incrementado el número de Intervenciones, si bien no ha sido tan voluminoso como estaba previsto, y su sentido tiene que ver fundamentalmente con algunos problemas registrados en la asignación de ayudas al desplazamiento, Becas Erasmus o de investigación. Este hecho no resta importancia al problema. En el ejercicio pasado se hacía una recomendación a las autoridades académicas y los responsables de gestión en el sentido de que tomaran medidas para limitar su impacto. Desde esta Oficina se ha mostrado especial interés por hacer un seguimiento y valorar el alcance de este problema, aplaudiendo las iniciativas tomadas por esta universidad en el sentido de habilitar partidas para dotar distintas líneas de ayuda de emergencia que palién en parte las situaciones más dramáticas y apremiantes. Se trata, es cierto, de cuestiones que en muchos casos escapan a las posibilidades de actuación de la propia Universidad, pero debemos ser conscientes de que están generando problemas paralelos cuya solución está más a nuestro alcance. A modo indicativo, sería conveniente estudiar la posibilidad de contemplar, además de los académicos, criterios sociales y económicos que faciliten los traslados de expedientes de estudiantes que, no habiendo accedido a una plaza en su Campus provincial, deben cursar estudios fuera, con el consiguiente coste económico.

Asimismo, y continuando con los asuntos que traen a los estudiantes a la Oficina del Defensor Universitario, aparecen temas que, sin destacar en exceso, sí comienzan a tornarse relevantes. En la medida en que avanza la **implantación de los nuevos Grados** y se suprimen los anteriores estudios de Diplomatura y Licenciatura, es cada vez mayor el número de estudiantes que acuden a la ODCU para manifestar su malestar porque un número muy limitado de asignaturas pendientes, a veces una sola, obliga a reconducir sus estudios a los nuevos Grados, o trasladar su expediente a otra Universidad. Es cierto que las autoridades académicas no encuentran herramientas legales que les permitan actuar en estos casos excepcionales, y tampoco es un problema exclusivo de la UVa. En otras universidades, por el perjuicio económico que causan a los estudiantes, su falta de motivación en los nuevos Grados y el colapso que provocan, se aplaude y recomienda apoyar las iniciativas que

favorezcan que los estudiantes puedan concluir su titulación en el plan de estudios donde han desarrollado su curriculum, siempre que no se produzcan situaciones contrarias a la norma<sup>3</sup>. Por otro lado, en la medida en que se implantan esos nuevos Grados es creciente el número de estudiantes que realizan **Prácticas en Empresa y Proyectos de Fin de Grado**, experimentándose por tanto un incremento de problemas relacionados con estas cuestiones.

Especial preocupación suscita en esta Oficina del Defensor un tema emergente y notablemente complejo: las reclamaciones que denuncian un **uso inadecuado de las Redes Sociales**. Es una cuestión cada vez más frecuente que desde plataformas concretas y amparados en el anonimato se realicen comentarios que van desde lo jocoso a lo vejatorio. Algunos de estos casos denunciados en la ODCU se han puesto en conocimiento de las autoridades académicas. En algunas universidades del país también ha saltado la voz de alarma y se están preparando activando protocolos *ad hoc*. Es una cuestión que obliga a estar preparados para anticipar soluciones a problemas de presencia inminente. Concierno especialmente a los estudiantes, por lo que sería recomendable iniciar campañas que alerten del problema y cultiven las buenas prácticas en este tipo de canales de comunicación.

Por otro lado, entre los colectivos del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador los **temas laborales** se presentan como el capítulo más relevante y que en mayor medida ha aumentado. Las mermas salariales, los recortes presupuestarios, las limitaciones en las expectativas de promoción, la carga laboral, etc. explican que el número de consultas y reclamaciones se hayan incrementado con respecto a la Memoria del año anterior (del 5,5 al 8,5% en el caso de las Consultas y del 9,4 al 13,3% en el caso de las Intervenciones), y que en el capítulo de Quejas representen el 75% de las tramitadas. A esta cuestión, se le agrega, en el caso del PDI, el capítulo concerniente a la **Docencia e Investigación**, de tal forma que se ha incrementado desde un 8,7 a un 14% en las consultas y a del 13,2 al 21,6% en el capítulo de Intervenciones. En este caso, lo sustancial tiene que ver con los problemas derivados de la menor dotación y la incertidumbre presupuestaria y su incidencia en la dotación de plazas, en los ajustes de las cargas y capacidades docentes de las diferentes unidades docentes (derivada de la nueva dedicación del personal docente e investigador funcionario o con contrato laboral indefinido en el marco del RD-Ley 14/2012) y su repercusión en la organización académica, en los cambios de de asignaturas o en la propia asignación docente. No obstante no son solo factores externos,

---

<sup>3</sup> Memoria del Defensor Universitario 2011-12. Universidad de Jaén

también se detecta una creciente crítica a la forma y práctica de gestión, y no solo por parte del Equipo de Gobierno, sino de las diferentes instancias administrativas, como se aprecia en los problemas derivados de la elaboración de los distintos Planes de Organización Docente.

Estas, como todas las cuestiones, se tratan en la ODCU con la mejor atención y la mayor rapidez posible, facilitando el diálogo y el consenso, pero con las limitaciones inherentes a la Institución. En todo caso, desde la Defensoría seguimos apelando a la responsabilidad de los miembros de la Comunidad Universitaria y en especial a su Equipo de Gobierno para mantener un diálogo permanente, consensuar en lo posible las decisiones que se tomen y tratar de limitar su impacto sobre las personas, de tal forma que los valores de la Institución universitaria salgan fortalecidos incluso en esta coyuntura adversa.

Cabe aclarar por otro lado, que en el capítulo **de otros colectivos**, se hace referencia a personas ajenas a la UVA, atendidas en virtud lo previsto en el Art. 11.2 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, y el conjunto de Consultas CEDU, procedentes de los temas que se plantean en otras Defensorías del país.

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

Concluimos reiterando la siempre generosa disponibilidad de los responsables de los distintos Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno con la Oficina del DCU. Es satisfactorio manifestar a este Claustro que las recomendaciones y sugerencias emitidas desde la Institución del DCU han sido por lo general bien acogidas por la Administración universitaria, aunque también hay que destacar que no siempre se ha mostrado la debida diligencia en las respuestas, y su sentido, en algunos casos, no haya resultado del todo satisfactorio. De cualquier forma, su colaboración resulta impagable para que la misma pueda rendir con eficacia y siempre han mostrado receptividad y ánimo para contribuir a la solución de los problemas.

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

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

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

##### 4.1. *Relaciones con otros Defensores Universitarios.*

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

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

- Internacional: El X Congreso ENOHE, organizado por la Defensoría Universitaria de Inglaterra y Gales (OIA), tuvo lugar en St Catherine's College (U. Oxford) en abril de 2013.
- Estatal: XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Universidad de Almería)
- Temático: "Propuestas para la Reforma y Mejora de la Calidad y Eficiencia del Sistema Universitario Español", Jornada CEDU, Universidad Politécnica de Madrid.
- Autonómico: Órganos afines.

*La European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)*, es organización creada en 2003 a iniciativa de Kristl Holtrop, *ombudsman* de la Universidad de Ámsterdam, es una red abierta a todas las Defensorías universitarias de Europa con el objetivo de compartir conocimientos y experiencias que permitan fortalecer la institución y contribuir a una mejor gobernanza del sistema universitario. En los encuentros, celebrados anualmente, se debaten

temas relacionados con la vida académica que conciernen a las oficinas del Defensor, con especial atención al proceso de creación de un Espacio Europeo de Educación Superior.

Los días, 11 y 13 de Abril de 2013, se celebró en St Catherine´s College, Oxford (UK), la décima Conferencia Anual de la ENOHE, con el tema central: “ Rising tuition costs, rising complaints: alternative approaches to dispute resolution”, se realizaron un total de 29 aportaciones al debate, especialmente centradas en las formas de actuación temprana y anticipativa, la diferencia entre actuaciones formales e informales o la necesidad de universalizar la red de Defensores universitarios. La información de este evento se recoge en las siguientes direcciones.

[http://www.bmwf.gv.at/home/academic\\_mobility/enohe/](http://www.bmwf.gv.at/home/academic_mobility/enohe/)

<http://enohe.org/10th-annual-meeting-oxford/>

**El XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios** tuvo lugar en la Universidad de Almería los días 19-21 de septiembre de 2012.

Como miembro fundador, la Oficina del Defensor de la Universidad de Valladolid está integrada en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Se trata de una red que actualmente cuenta con más de 60 defensorías de diferentes universidades públicas y privadas. La CEDU, ha creado unas estructuras organizativas y unas infraestructuras de comunicación que permiten un intercambio fluído continuo de información, siendo recurrentemente utilizado para transmitir documentos, compartir experiencias o solicitar asesoramiento ante los temas más recurrentes en la agenda de los defensores.

Anualmente, y desde 1996, la CEDU organiza encuentros estatales, orientados a potenciar la proyección nacional y europea de la Institución del Defensor Universitario, con el compromiso de los DU con la calidad universitaria, (académica y humana), con la puesta en común de problemas o cuestiones de actualidad 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. Con estos objetivos básicos el Programa se organiza en sesiones plenarias (conferencias y ponencias) que llevan asociadas actividades tipo mesas de trabajo, talleres, reuniones con otros colectivos universitarios.

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

En 2012, se celebró en la Universidad de Almería el XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, contando con la presencia del Sr. Rector Mgfc. de la Universidad de Almería y e inaugurado con la conferencia “la eficiencia económica de las Universidades”.

El XV Encuentro Estatal estuvo organizado en tres amplias sesiones de trabajo y debate:

- 1) “Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados”, coordinada por Carlos Alcover (URJC) y Vidal Mateos (UEX).
- 2) “La defensoría como órgano necesario; tanto más en tiempos de crisis”, coordinada por Argimiro Rojo (UVigo) y Eduardo Gamero Casado (UPO de Sevilla).
- 3) “Análisis de cambios legislativos que afectan a la Universidad”, a cargo de tres Ponentes: Marta Elena Alonso (ULE), Carmen Jiménez (UCO) y Rosa Muñoz (US)

La documentación de estas sesiones está disponible en el siguiente enlace

[http://www.cedu.es/xv\\_encuentro\\_estatal\\_-\\_almeria\\_-\\_2012.html](http://www.cedu.es/xv_encuentro_estatal_-_almeria_-_2012.html), si bien entendemos que por su interés para el conjunto de la Comunidad Universitaria resulta conveniente la re producción en esta memoria de las conclusiones de la mesa 2.

## XV ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

19-21 de septiembre de 2012

MESA DE TRABAJO 2:

### LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA COMO ÓRGANO NECESARIO, TANTO MÁS EN TIEMPOS DE CRISIS Y DE CAMBIOS

Coordinadores:

Eduardo Gamero Casado y Argimiro Rojo Salgado

#### CONCLUSIONES DE LA MESA DE TRABAJO

1.- La Defensoría Universitaria es un *órgano irremplazable*, tanto por el carácter peculiarísimo de su configuración institucional, como por el tipo de asuntos que se le confían.

- Por su *configuración institucional*, debido a: i) su *independencia y autonomía*, al no estar sus intervenciones sometidas a mandato imperativo alguno; ii) la *confidencialidad* en la tramitación de los asuntos; iii) el equilibrio o *simetría que logra entre las partes* en conflicto a la hora de proponer y sugerir las soluciones a los asuntos; y iv) el hecho de que todas sus intervenciones tienen que *orientarse a la mejora de la calidad*.

- Por el *tipo de asuntos o funciones* que desempeña con ocasión de la defensa de los derechos y las libertades de todas las personas de la comunidad universitaria, asuntos y funciones que son de tres clases: i) la *supervisión* del funcionamiento de toda la Universidad; ii) labores de *mediación* (resolución de conflictos interpersonales); iii) la función de *propuesta* y su consiguiente participación en la gestión del cambio.

En definitiva, en el caso de que la Defensoría Universitaria no existiera, ningún otro órgano o institución, universitaria o no, podría desempeñar las funciones que se le encomiendan.

2.- La Defensoría Universitaria, aunque encuentra su origen en la institución del *Ombudsperson*, ostenta unas características propias que revelan su utilidad específica, sin que las tareas que desempeña puedan tampoco ser asumidas por los Defensores del Pueblo genéricos. De tal manera que su existencia está siendo cada vez más apreciada en el escenario internacional, donde progresivamente se va imponiendo como órgano necesario: es el caso del Independent Adjudicator británico o del Studierendenanwalt austríaco.

España fue pionera en esta percepción, al prever la Disposición Adicional 14ª de la Ley Orgánica 7/2001, de Universidades, la preceptiva existencia de una Defensoría Universitaria en todas las universidades españolas. Esto determina que la Defensoría Universitaria tenga actualmente la naturaleza de *órgano necesario*, lo cual no es una causa (de que actualmente exista esta figura), sino más bien al contrario: es la consecuencia adoptada por el legislador a la vista de la utilidad de esta figura, una vez que se comprobaron los beneficios que aportaba su existencia.

3.- La Defensoría Universitaria es *tanto más necesaria en tiempos de crisis y en tiempos de cambios*, pues la experiencia muestra que los reajustes organizativos, normativos y de toda especie a que conducen, provocan grandes conflictos. La Defensoría Universitaria ha venido funcionando en esos períodos como un órgano idóneo para resolver los conflictos derivados de tales procesos, y contribuir a superar los desafíos que representan.

4.- Las defensorías universitarias son *órganos de bajo coste*:

- Porque sus presupuestos son muy moderados y representan una parte insignificante del total de la Universidad (media de un 0'006 %)

- Porque el coste medio de cada expediente es muy reducido, y claramente inferior al que ofrecen otras instituciones análogas: así, el coste medio por expediente en el Defensor del Pueblo es de 680 €; la media del coste por expediente de las 13 defensorías autonómicas existentes es de 1354 €1; y la media de las defensorías universitarias es de 63 € (165 € si se añaden costes de personal). Por tanto, la Defensoría Universitaria es *10 veces más económica que el Defensor del Pueblo*, y *casi 20 veces más económica que las defensorías del pueblo autonómicas*.

- Porque además de los expedientes expresamente contabilizados para calcular esta media, la Defensoría Universitaria desempeña labores de *información y asistencia* no explicitadas en sus estadísticas o informes anuales, y cuya cuantificación todavía depararía unas cifras más favorables.

5.- La Defensoría Universitaria también contribuye a la eficiencia de la actividad universitaria, lo que se traduce frecuentemente en un *ahorro de los costes*, o cuando menos, a una optimización de los recursos disponibles, teniendo en cuenta que la LOU orienta la intervención de la Defensoría Universitaria a la mejora de la calidad en todos los ámbitos. En ocasiones esta aportación se traduce en hechos o cifras concretos, y en otros casos constituye un intangible muy difícil de cuantificar, pero no por ello menos evidente: por ejemplo, la

reducción del número de *procesos judiciales* al recibir el asunto la debida atención en esta instancia, o el *incremento de la productividad* derivado de la resolución de los conflictos interpersonales que la lastraban.

6.- La Defensoría Universitaria *requiere de unos mínimos medios y recursos.*

*Las universidades deben garantizar la suficiencia de tales medios. Actualmente, los presupuestos de las Universidades contemplan partidas específicas que atienden esta necesidad. Su alcance en el total es, como media, un 0'006 % de los presupuestos de la Universidad, lo cual representa un coste medio ínfimo por cada miembro de la comunidad universitaria. 7.- Para concluir, a fin de optimizar el rendimiento de la institución e incrementar su utilidad conviene potenciar su integración y su visibilidad: por ejemplo, incorporando una intervención de la Defensoría Universitaria en las jornadas de bienvenida a los nuevos estudiantes, integrándole de alguna manera en el sistema de gestión de la calidad, reconociéndole específicamente un lugar en la ordenación protocolaria de la Universidad, facilitando su accesibilidad en el portal de la Universidad, etc.*

Asimismo, como es procedente, este Encuentro acogió la V Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, donde se debatió la Memoria de Actividades así como el examen y aprobación del avance de cuentas y balance del ejercicio 2012, además del presupuesto de ingresos y gastos de dicho ejercicio, entre otras cuestiones importantes. Previamente, tuvo lugar una asamblea extraordinaria en orden a aprobar la reforma de los Estatutos y abrir el proceso electoral. La falta de acuerdo impidió dicha reforma, por lo que continúa la actual Presedienta: Dra. Rosa Cerdá, de la Universidad de Valencia.

No obstante, y como se ha señalado, la relación entre las Defensorías no se limita a los Encuentros Nacionales o Internacionales. La Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, a través de sus plataformas virtuales, presta soporte para la comunicación continua, el intercambio de experiencias y la interacción a la hora de afrontar los problemas comunes. Precisamente, uno de los temas que más ha estado presente en el debate académico del curso 2012 -13, ha sido el Informe de la Comisión de Expertos para la Reforma del Sistema Universitario Español remitido al Excmo. Sr. Ministro de Educación, Cultura y Deporte con el título *Propuestas para la Reforma y Mejora de la Calidad y Eficiencia del Sistema Universitario Español*, por lo que la CEDU propuso celebrar una Jornada monográfica que tuvo lugar el 10 de mayo de 2013 en la ETS de Ingenieros Agrónomos de la Universidad Politécnica de Madrid.

En dicha jornada se abordaron las siguientes cuestiones:

- *Selección de Personal Docente e Investigador (PDI)*, cuyo ponente fue Ramón Durán Rivacoba, de la Universidad de Oviedo
- *Evaluación de la calidad de las universidades: excelencia y competitividad*, cuya ponencia estuvo a cargo de José M<sup>a</sup> Aguirre Oraá, de la Unviersidad de la Rioja.
- *Finaciación de las Universidades*, a cargo de Rosa M<sup>a</sup> Galán, de la Universidad Complutense.
- *Gobierno de las Universidades*. Ponente Argimiro Rojo Salgado, de la Universidad de Vigo.
- *Estudios y títulos universitarios*, a cargo de M<sup>a</sup> Carmen González Chamorro, de la Universidad Politécnica de Madrid.

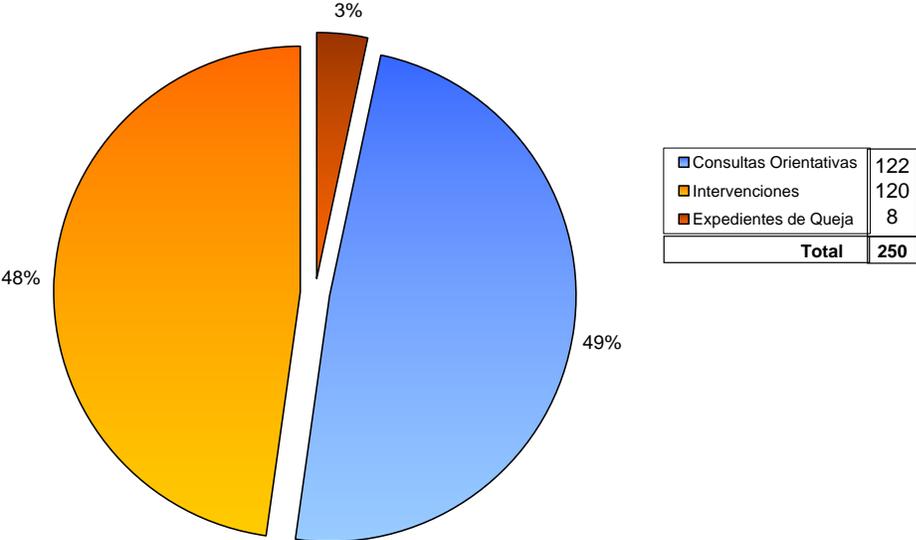
#### **4.2. Relaciones con Órganos afines.**

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

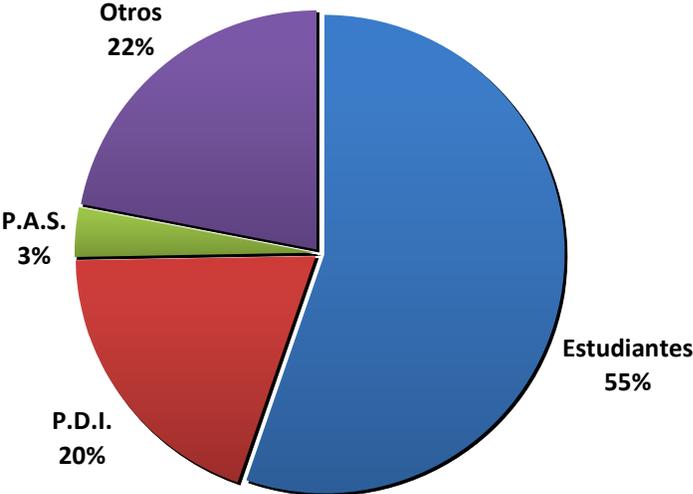
En relación a la Institución del Procurador del Común y con la Oficina del Defensor del Pueblo la vía de contactos sigue abierta. En relación a los DCU de la Comunidad de Castilla y León los contactos suelen mantenerse en los distintos Congresos anuales, así como en casos compartidos de puntual atención. No obstante, de esas reuniones estaba ausente la Universidad de Salamanca, lo que contituía un serio obstáculo para avanzar en el necesario proceso de integración, limitado a las públicas de la Universidad de León y Universidad de Burgos, así como a las privadas de la IE University de Segovia y la Universidad Miguel de Cervantes. La incorporación a la CEDU de la USAL durante el presente periodo hace factible ese empeño por potenciar las relaciones entre las Defensorías de las universidades de Castilla y León.

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

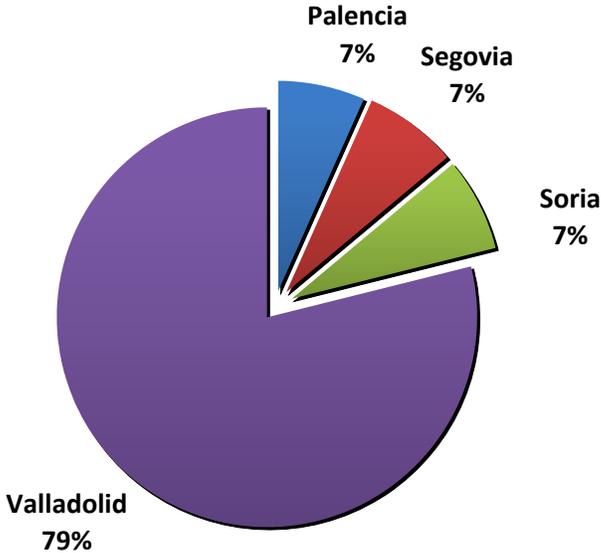
RECLAMACIONES ATENDIDAS EN LA ODCU



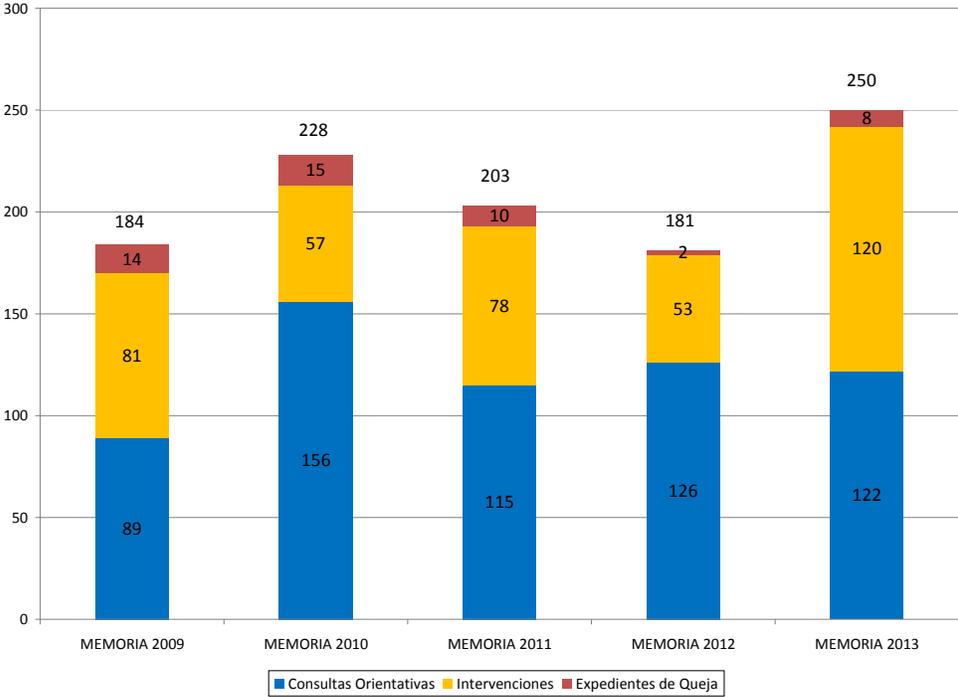
COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR COLECTIVOS



COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR CAMPUS

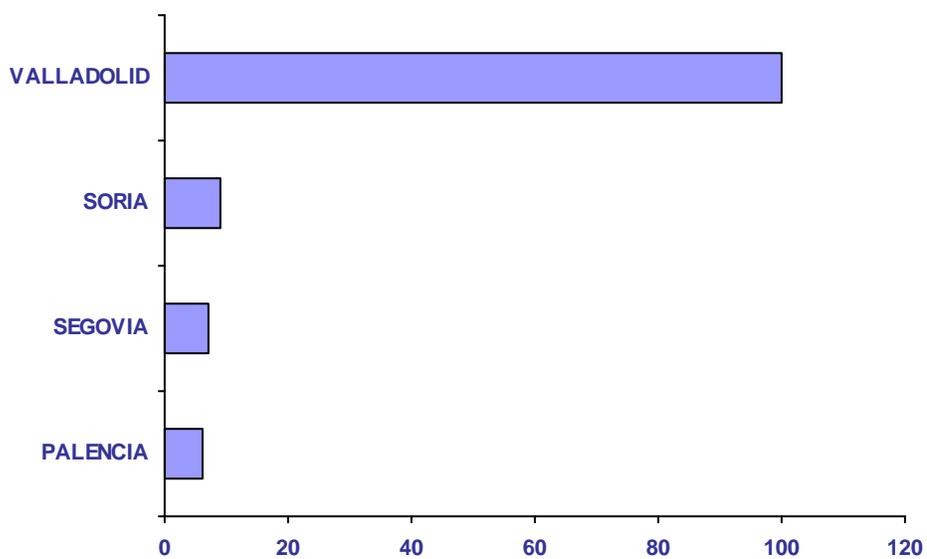


### COMPARATIVA DE RECLAMACIONES POR AÑOS



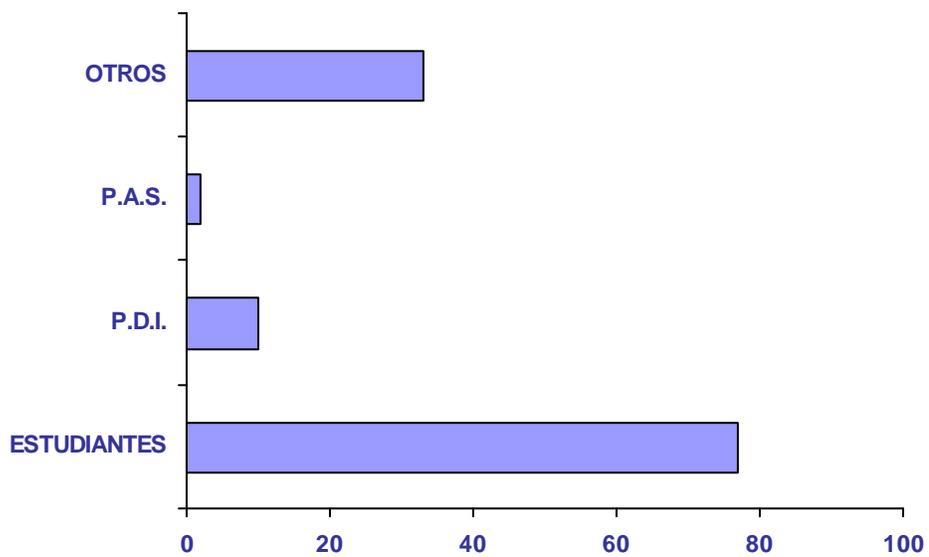
### DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR CAMPUS

NÚM.	CAMPUS UNIVERSITARIO
6	PALENCIA
7	SEGOVIA
9	SORIA
100	VALLADOLID
<b>122</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>



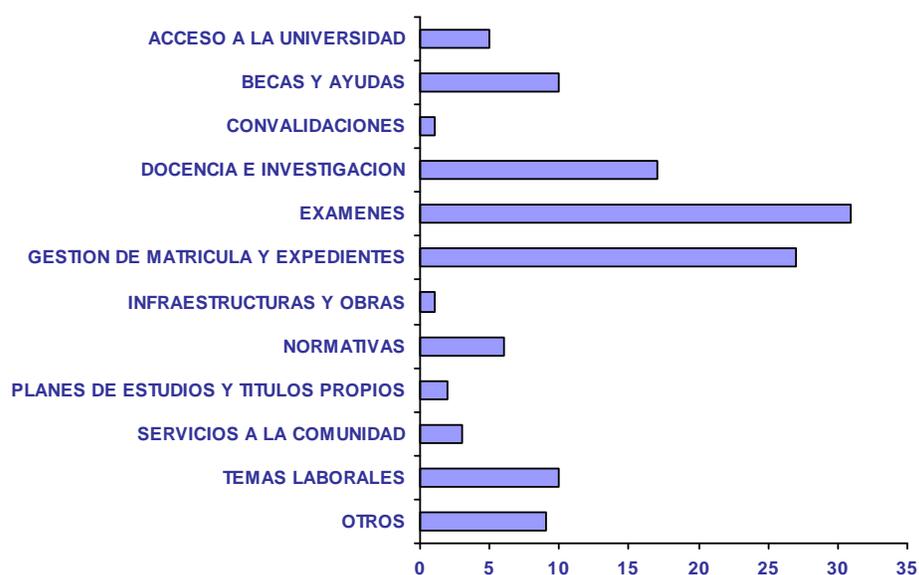
### DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR COLECTIVOS

NÚM.	COLECTIVOS
77	ESTUDIANTES
10	P.D.I.
2	P.A.S.
33	OTROS
<b>122</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>

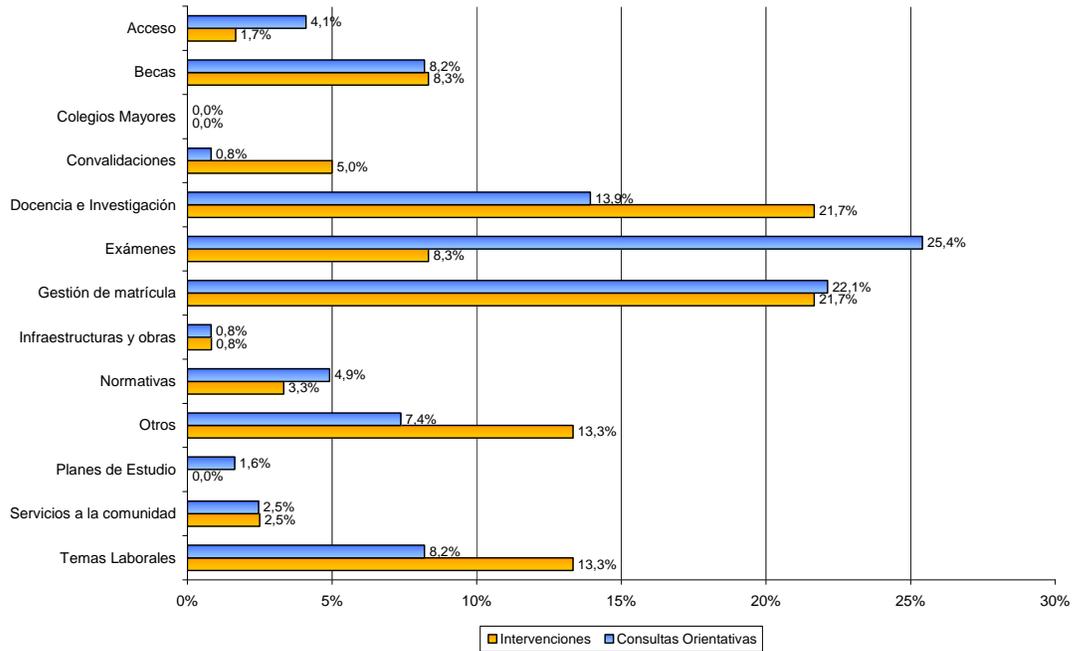


### DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS ORIENTATIVAS POR ÁREA TEMÁTICA

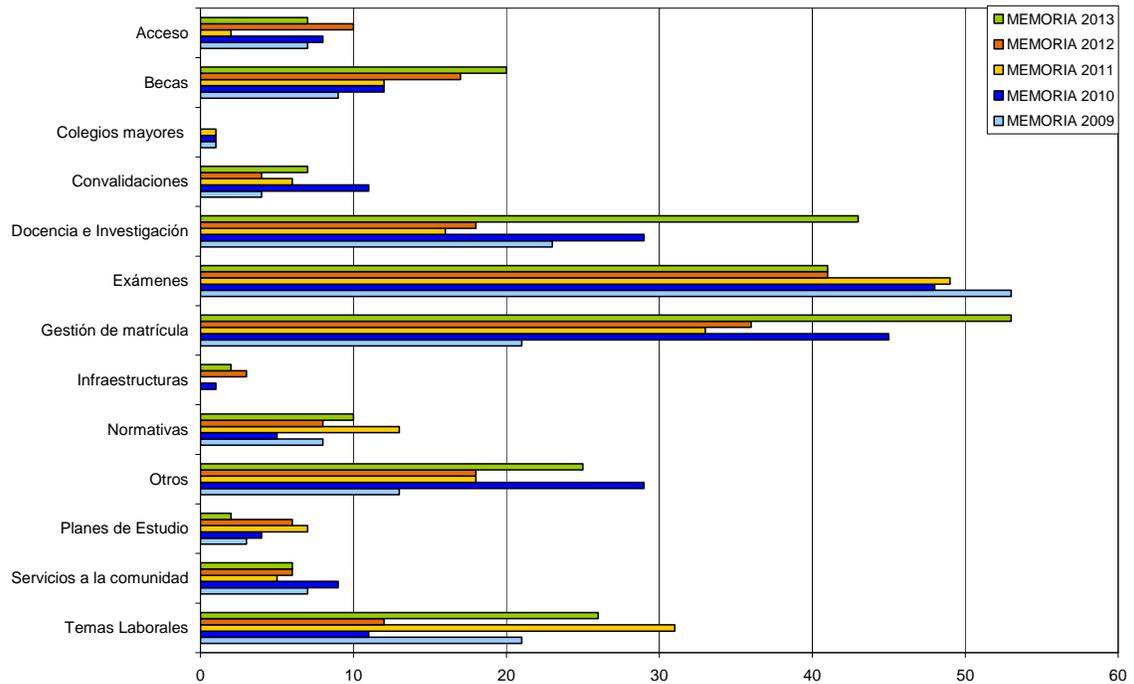
NÚM.	ÁREA TEMÁTICA
5	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
10	BECAS Y AYUDAS
1	CONVALIDACIONES
17	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
31	EXÁMENES
27	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
1	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
6	NORMATIVAS
2	PLANES DE ESTUDIOS Y TÍTULOS PROPIOS
3	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
10	TEMAS LABORALES
9	OTROS
<b>122</b>	<b>TOTAL CONSULTAS ORIENTATIVAS</b>



## SEPARACIÓN CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES

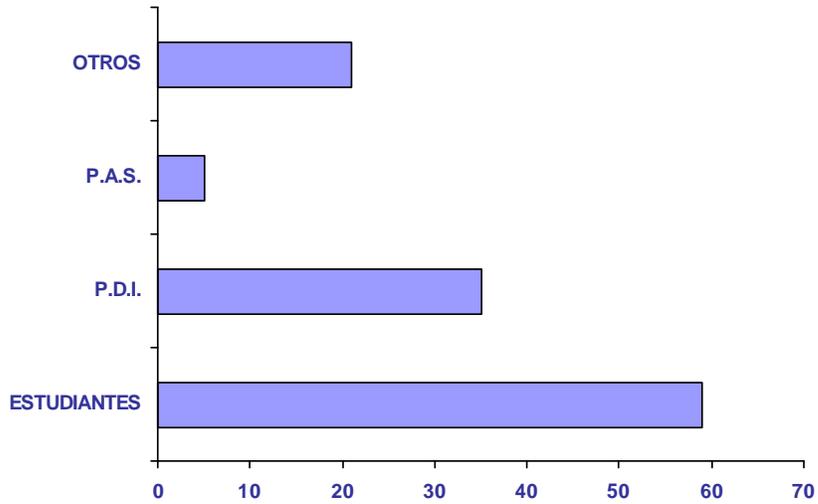


## COMPARATIVA CONSULTAS ORIENTATIVAS E INTERVENCIONES POR ÁREAS



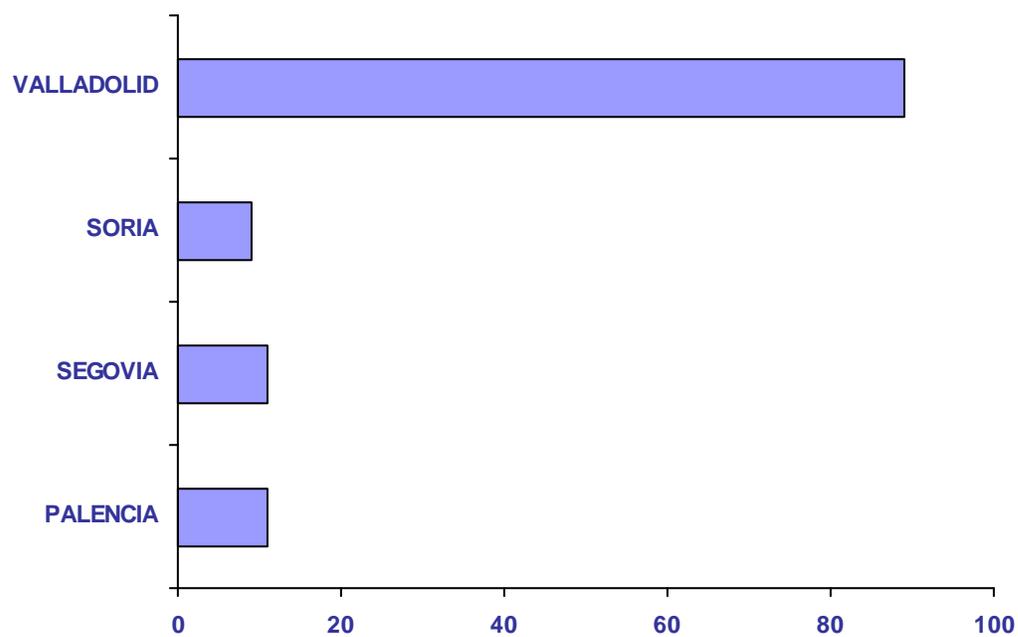
### DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR COLECTIVOS

NÚM.	COLECTIVOS
59	ESTUDIANTES
35	P.D.I.
5	P.A.S.
21	OTROS
<b>120</b>	<b>TOTAL INTERVENCIONES</b>



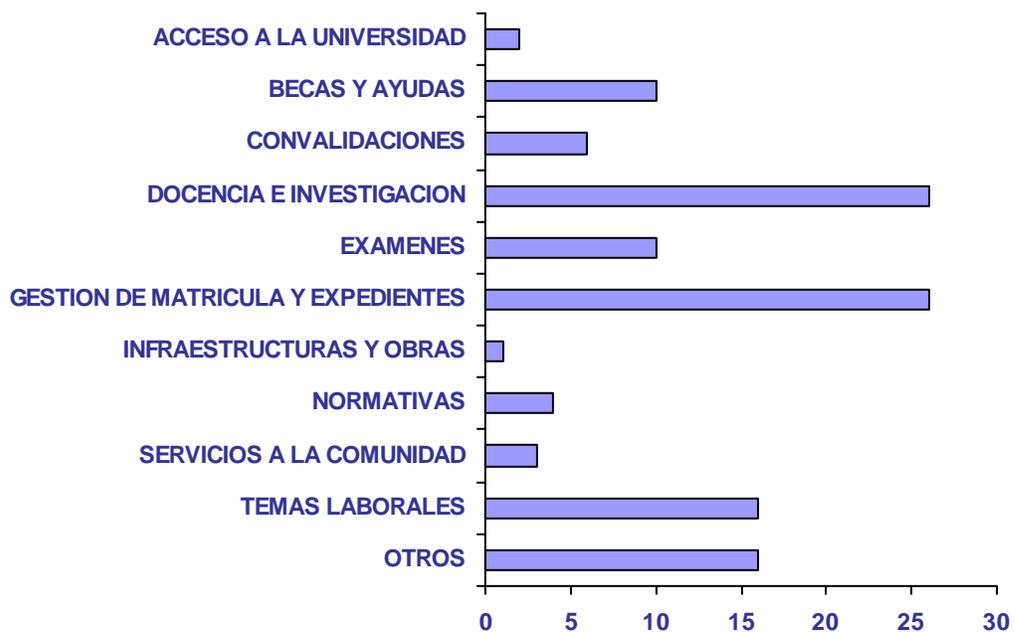
### DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR CAMPUS

NUM.	CAMPUS
11	PALENCIA
11	SEGOVIA
9	SORIA
89	VALLADOLID
120	TOTAL INTERVENCIONES



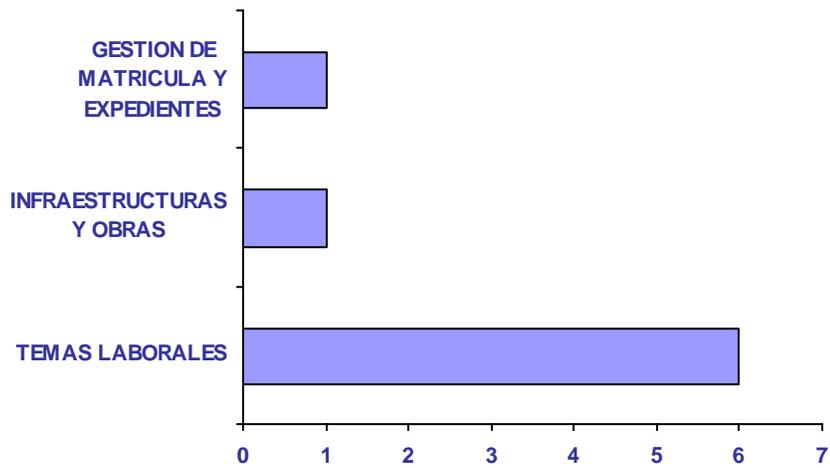
### DISTRIBUCIÓN DE INTERVENCIONES POR ÁREA TEMÁTICA

NUM.	ÁREA TEMÁTICA
2	ACCESO A LA UNIVERSIDAD
10	BECAS Y AYUDAS
6	CONVALIDACIONES
26	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
10	EXÁMENES
26	GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTES
1	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
4	NORMATIVAS
3	SERVICIOS A LA COMUNIDAD
16	TEMAS LABORALES
16	OTROS
<b>120</b>	<b>TOTAL INTERVENCIONES</b>



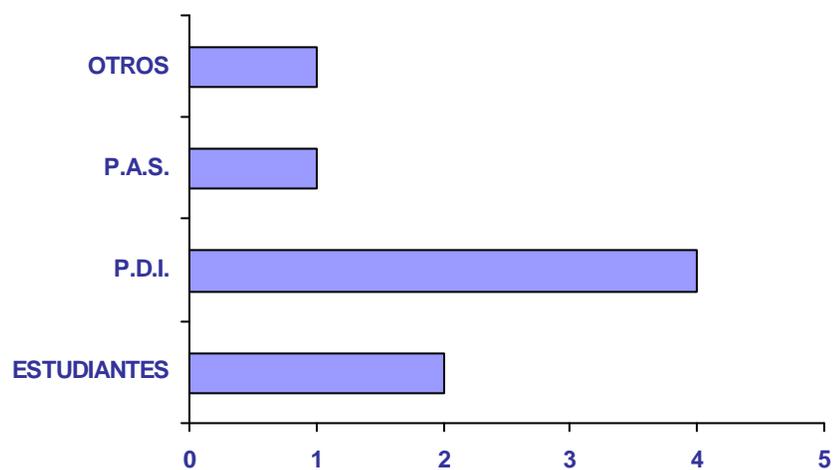
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ÁREA TEMÁTICA

NÚM.	ÁREA TEMÁTICA
1	GESTIÓN DE MATRICULA Y EXPEDIENTES
1	INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS
6	TEMAS LABORALES
8	TOTAL QUEJAS

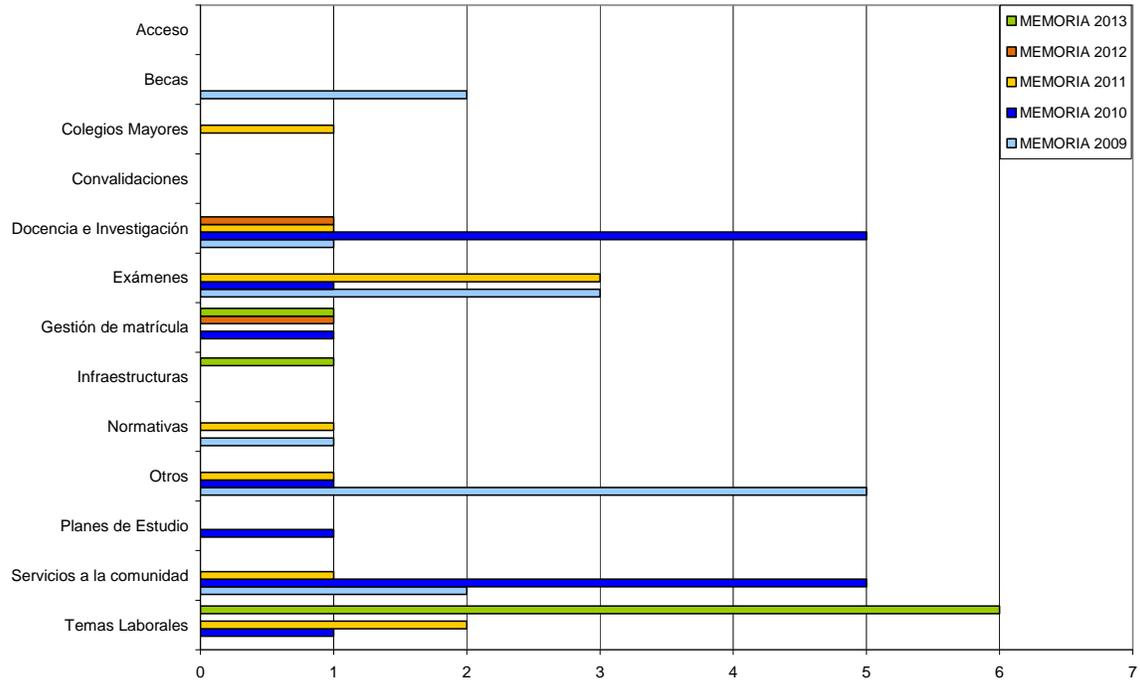


### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR COLECTIVOS

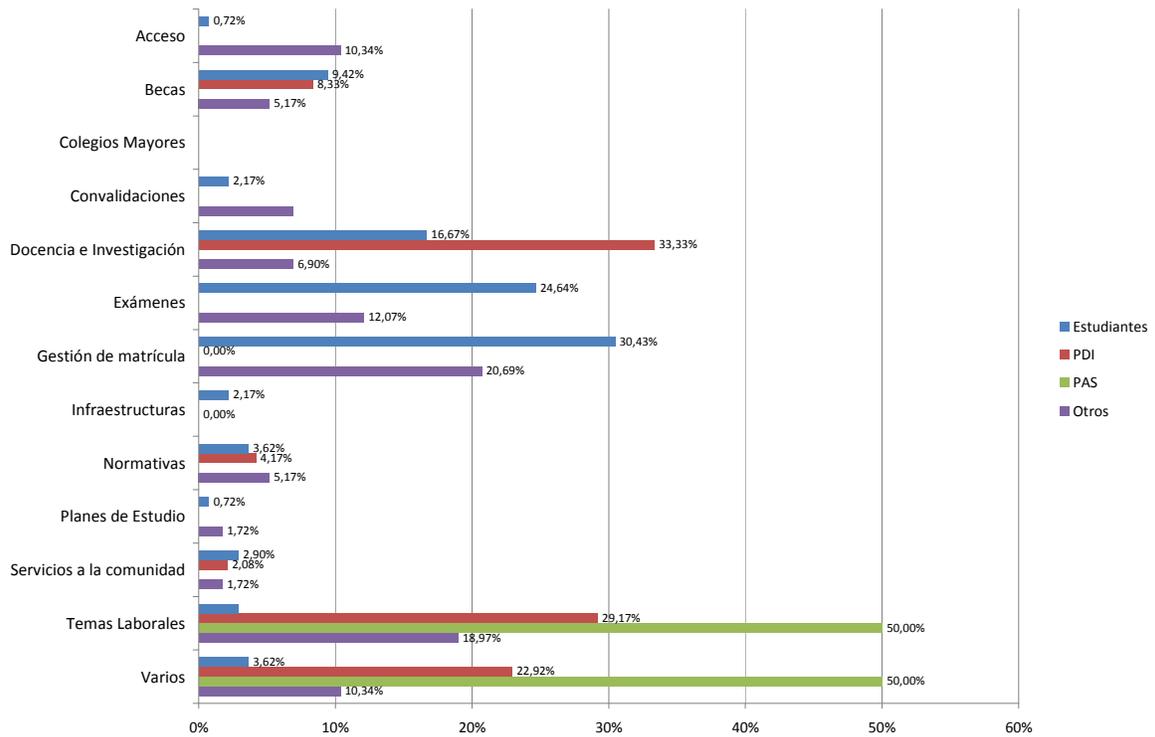
NÚM.	ÁREA TEMÁTICA
2	ESTUDIANTES
4	P.D.I.
1	P.A.S
1	OTROS
8	TOTAL QUEJAS



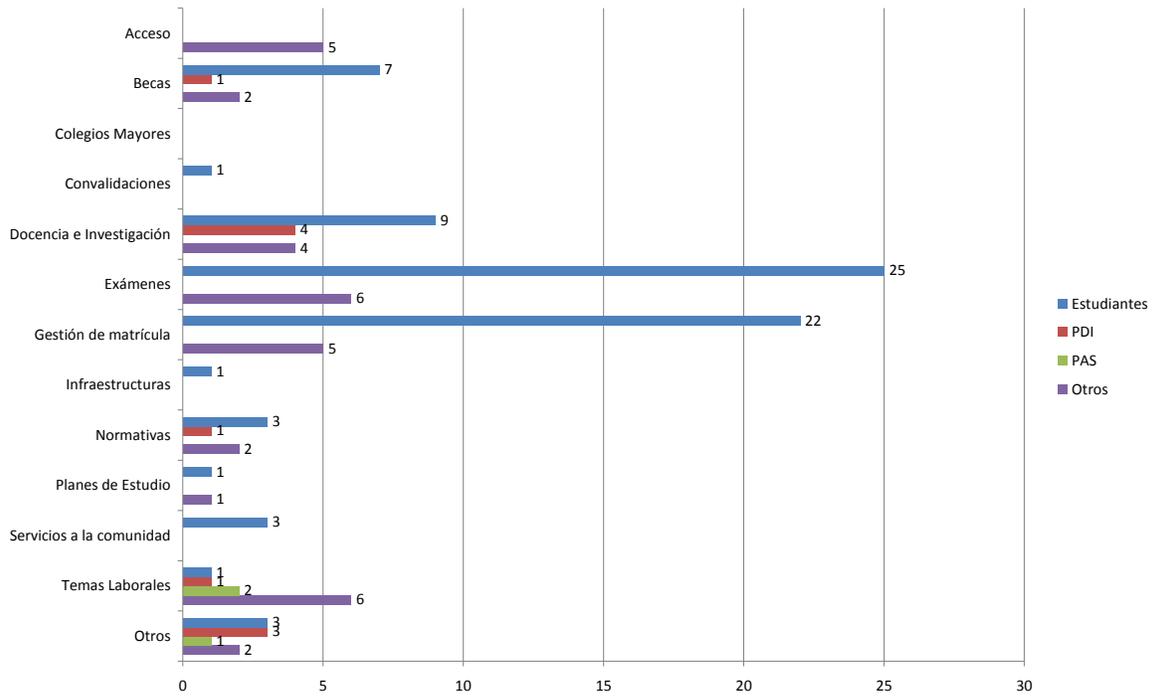
## COMPARATIVA DE EXPEDIENTES DE QUEJA POR ÁREAS



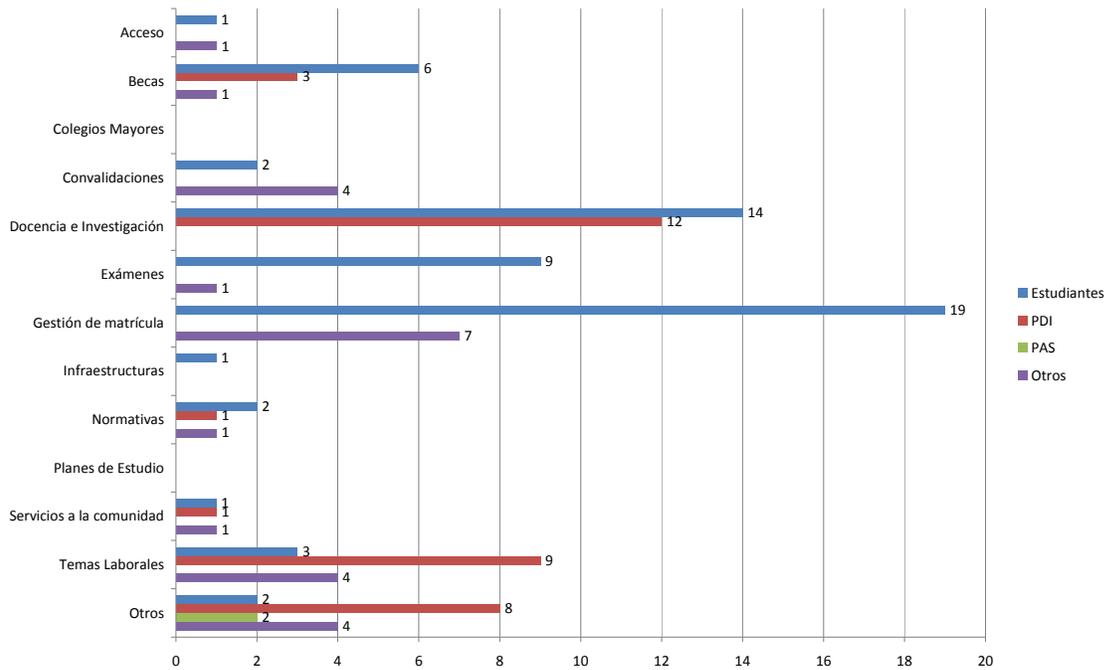
## TOTAL RECLAMACIONES POR ÁREAS Y COLECTIVOS



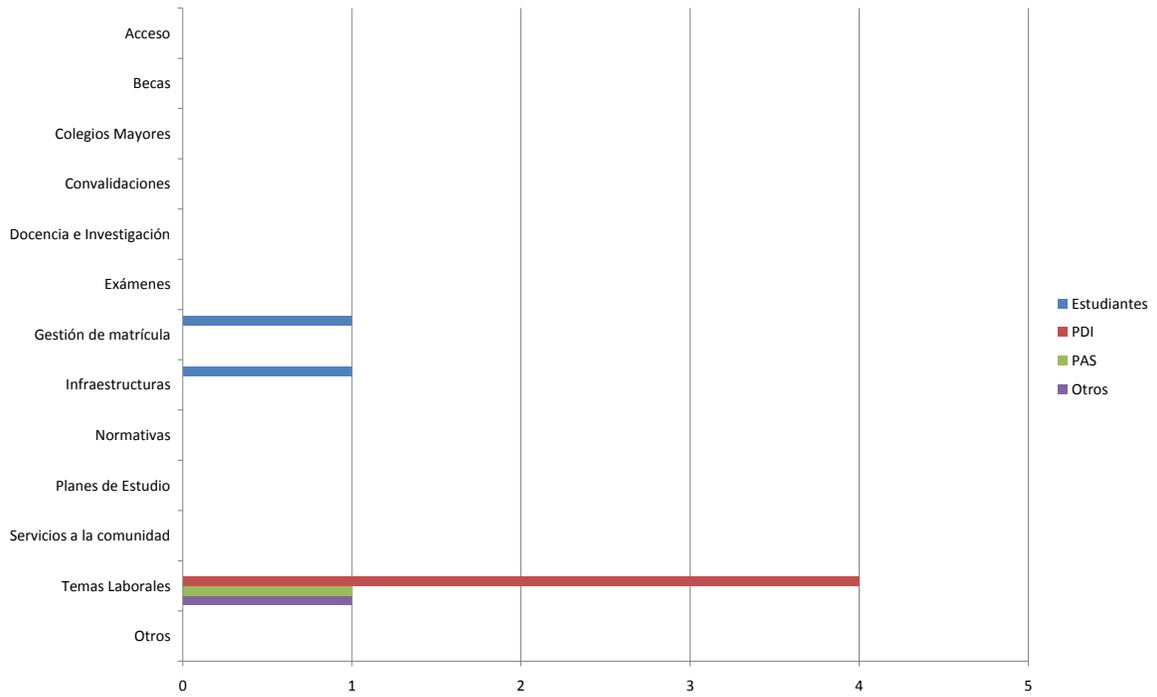
## CONSULTAS POR ÁREAS Y COLECTIVOS



## INTERVENCIONES POR ÁREAS Y COLECTIVOS

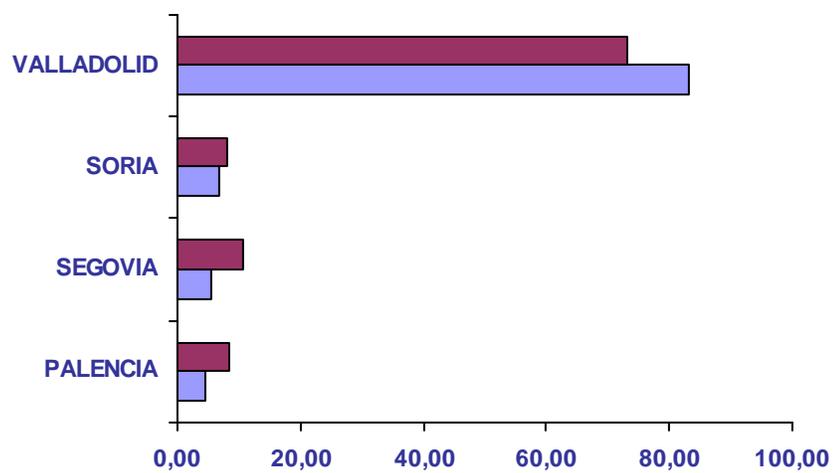


## QUEJAS POR ÁREAS Y COLECTIVOS



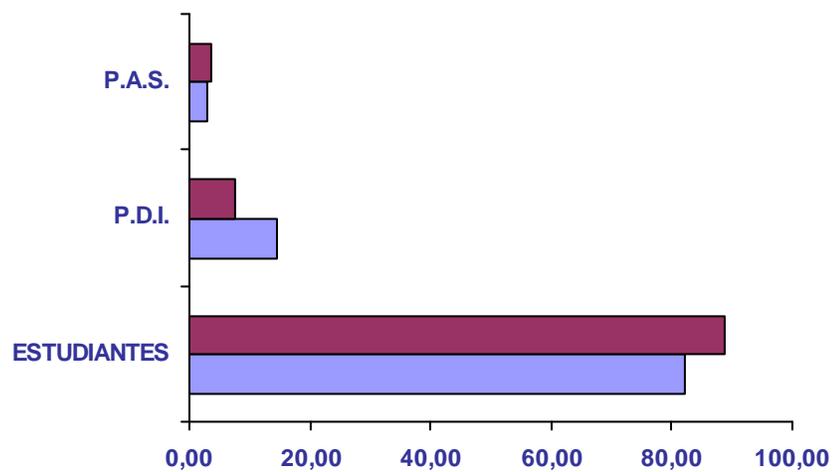
### DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
6,25	7,98	PALENCIA
5.47	10.16	SEGOVIA
7,03	7,64	SORIA
81.25	74.24	VALLADOLID
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



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

<b>% USO</b>	<b>% COMUNIDAD</b>	<b>CAMPUS</b>
82,98	84,70	ESTUDIANTES
14,89	9,57	P.D.I.
2,13	5,73	P.A.S.
<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>



## **7. ANEXO II**

## 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.

---

♦ 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).

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

### **Artículo 210.**

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

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

### **Artículo 211.**

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

### **Artículo 212.**

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

### **Artículo 213.**

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

### **Artículo 214.**

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

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

## **TÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1**

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

## **TÍTULO II**

### **NOMBRAMIENTO Y CESE**

#### **Artículo 2**

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria será elegido por el Claustro por un periodo de cuatro años entre los miembros de la comunidad universitaria. Podrá ser reelegido por una sola vez.
2. La Mesa del Claustro abrirá un periodo, no inferior a quince días, de presentación de candidaturas a Defensor. Éstas deberán presentarse, por los interesados, ante el Presidente del Claustro avaladas con la firma de al menos un diez por ciento de los claustrales.
3. La Mesa del Claustro hará pública la relación de candidaturas admitidas y la remitirá a los claustrales junto con la convocatoria del siguiente Claustro ordinario, en el cual se llevará a cabo la votación entre los candidatos proclamados.

---

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

4. Realizada la votación, será proclamado Defensor el candidato que obtenga la mayoría absoluta de los miembros del Claustro. En el caso de que ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría absoluta en primera vuelta, se realizará una segunda a la que sólo podrán concurrir los dos candidatos con mayor número de votos. En esta elección se admitirá el voto por registro para ambas vueltas. Si ninguno de los candidatos obtuviera la mayoría absoluta en primera y segunda vuelta se reiniciaría el proceso de elección.

### **Artículo 3**

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

### **TÍTULO III**

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

##### **Artículo 4**

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

##### **Artículo 5**

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

##### **Artículo 6**

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

##### **Artículo 7**

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

## **Artículo 8**

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

## **Artículo 9**

1. Los Adjuntos al Defensor cesarán o serán cesados por alguna de las siguientes causas:
  - a) A petición propia, que deberá comunicar al Defensor y a la Mesa del Claustro.
  - b) Por la toma de posesión de un nuevo Defensor.
  - c) Por fallecimiento o por incapacidad sobrevenida.
  - d) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido.
  - e) Por perder la confianza del Defensor una vez señaladas las causas de la misma a la Mesa del Claustro.
  - f) Por haber sido condenado por delito, mediante sentencia firme.
  - g) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de 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 claustales o al Defensor de la Comunidad Universitaria. La aprobación del proyecto de reforma corresponderá al Claustro por mayoría simple.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

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

**OFICINA DEL DEFENSOR  
DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

**DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

D. Eugenio Baraja Rodríguez

**ADJUNTOS DEL DEFENSOR**

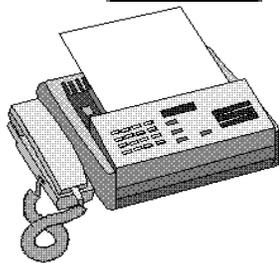
D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Jesús de la Calle Velasco- Sector P.D.I.

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

D. Pablo Esteban Pascual - Sector Estudiantes

## COMO CONTACTAR CON EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

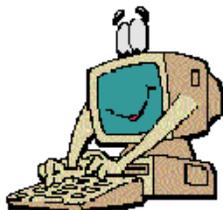
Por correo electrónico: [defensor@uva.es](mailto:defensor@uva.es)



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